

**ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN BTPN
SYARI'AH (DI DESA BONAN DOLOK, KEC. SIABU)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir perkuliahan dan Sebagai Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan
Syariah

Oleh:

Atiroh Mora Mianda

20150010

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2024**

**ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT
MASYARAKAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN BTPN SYARIAH (DI DESA
BONAN DOLOK, KEC. SIABU)**



SKRIPSI

*“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah”*

OLEH:

ATIROH MORA MIANDA

NIM : 20150010

Pembimbing I

Tentiyo Suharto, M.H
NIP. 198605122019081001

Pembimbing II

Rukiah, S.Pd., M. Si
NIP. 198006222007102004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

T.A 2024

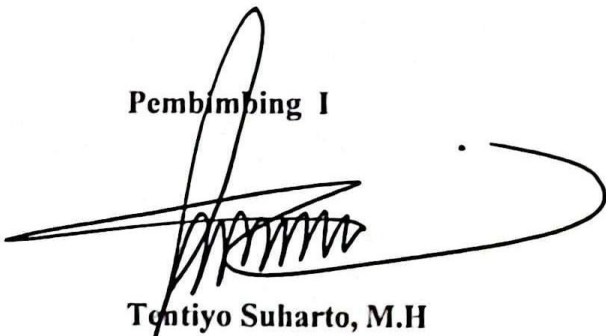
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama Atiroh Mora Mianda, NIM. 20150010 dengan judul skripsi: **“ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN BTPN SYARIAH (DI DESA BONAN DOLOK, KEC. SIABU)”**. Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah telah disetujui untuk di ajukan sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini untuk di pergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustus 2024

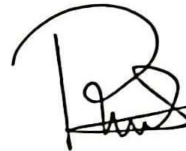
Pembimbing I



Tentiyo Suharto, M.H

NIP. 198605122019081001

Pembimbing II







Rukiah, S.Pd., M. Si

NIP.198006222007102004

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Pembiayaan BPTN Syariah di Desa Bonan Dolok Kec. Siabu) a.n Atiroh Mora Mianda, NIM. 20150010, Program Studi Perbankan Syariah telah di munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Nata, pada tanggal 29 Agustus 2024.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Ali Topan Lubis, M.E.I NIP.198312252019031006	Ketua/Merangkap Penguji I		29/09/2024
2	Arwin, S.H.I, M.A NIP.198512162019031007	Sekretaris/Merangkap Penguji II		29/09/2024
3	Tentiyo Suharto, M.H NIP.198605122019081001	Penguji III/ Pembimbing I		29/09/2024
4	Rukiah, S.Pd, M.Si NIP.198006222007102004	Penguji IV/ Pembimbing II		23/09/2024

Mandailing Natal, September 2024

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197208132003121002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ATIROH MORA MIANDA

NIM : 20150010

Program Studi : Perbankan Syariah

Tempat/ Tgl Lahir : Bonan Dolok, 12 September 2000

Alamat : Bonan Dolok, Kec. Siabu

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Pembiayaan BTPN Syariah (di Desa Bonan Dolok, Kec. Siabu)”** adalah benar hasil karya sendiri dan saya bertanggung jawab penuh atas semua yang termuat di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Panyabungan, 01 September 2024



ATIROH MORA MIANDA

MOTTO

**“Terkadang Kita Harus Mundur Sedikit Untuk Bisa Melompat Lebih Jauh,
karena Hidup Tidak Semudah Membalikkan Telapak Tangan Tapi dengan
Tangan Kita Bisa Membolak Balikkan Dunia ”**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin,

Dengan mengucapkan syukur atas semua perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam hidupku:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, untuk ayah Muhammad Darwin dan ibu Soibatul Aslamiah terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang engkau berikan untuk saya semoga ayah dan ibu sehat dan bahagia selalu.
2. Almamaterku tercinta STAIN Madina yang telah memberikan pengalaman ilmiah yang berharga dan akan dijadikan lentera dalam menyongsong masa depan yang lebih baik.

ABSTRACT

ATIROH MORA MIANDA, NIM. 20150010 Thesis Title "ANALYSIS OF THE EFFECT OF LOCATION AND SERVICE ON PUBLIC INTEREST IN USING BTPN SYARIAH FINANCING (IN BONAN DOLOK VILLAGE, SIABU DISTRICT)", Department of Islamic Banking, State Islamic College (STAIN) Madina, 2023. This study aims to determine the effect of Location and Service on Public Interest in Bonan Dolok Village, Siabu District. The development of Islamic Banks continues to increase, according to OJK Islamic Banking Statistics data in 2019, the number of BUS, UUS, and BPRS was 197 units, while in 2023 there were 206 units. Therefore, BTPN Syariah is required to provide the best service so that customers are not disappointed and can compete. The research method used is quantitative research. The population is 100 customers in Bonan Dolok Village, Siabu District. With a sampling technique using the method Random Sampling. Data collection technique by distributing observations and questionnaires. Data analysis technique using t-test, f-test, multiple linear regression, correlation coefficient test and determinant coefficient test. The results of the study indicate that: (1) there is a significant influence of Location on Community Interest with t count $3.973 > t$ table 1.990 and a significant value of $0.001 < 0.05$. (2) there is a significant influence of Service on Community Interest with t count $4.481 > t$ table 1.990 and a significant value of $0.001 < 0.05$.

Keywords: Location, Service and Village Community Interest

ABSTRAK

ATIROH MORA MIANDA, NIM. 20150010 Judul Skripsi “ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN BTPN SYARIAH (DI DESA BONAN DOLOK, KEC. SIABU”, Jurusan Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Madina, 2023. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Desa Bonan Dolok Kec. Siabu. Perkembangan Bank Syariah yang terus meningkat, menurut OJK data Statistik Perbankan Syariah tahun 2019 jumlah BUS, UUS, dan BPRS ada 197 unit, sedangkan tahun 2023 ada 206 unit. Oleh karena itu BTPN Syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tidak kecewa dan dapat bersaing. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif. Jumlah populasi 100 nasabah di Desa Bonan Dolok Kec. Siabu. Dengan teknik pengambilan sampel dengan metode *Random Sampling*. Teknik pengambilan data dengan menyebar observasi dan kuisioner. Teknik analisis data dengan menggunakan uji t, uji f, regresi linear berganda, uji koefisien Korelasi dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh signifikan Lokasi terhadap Minat Masyarakat dengan thitung 3,973 > ttabel 1,990 dan nilai signifikannya $0,001 < 0,05$. (2) terdapat pengaruh signifikan Pelayanan terhadap Minat Masyarakat dengan thitung 4,481 > ttabel 1,990 dan nilai signifikannya $0,001 < 0,05$.

Kata Kunci : Lokasi, Pelayanan dan Minat Masyarakat Desa

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur saya ucapkan kehadiran allah SWT yang maha Esa atas kesehatan kesempatan dan waktu yang di berikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “(ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN BTPN SYARIAH (DI DESA BONAN DOLOK, KEC. SIABU)” dengan tepat waktu sesuai dengan yang direncanakan penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN Madina) tahun akademik 2024. Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan pihak yang telah memberikan adil dan cukup besar dalam menyelesaikan skripsi ini oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:


1. Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Arwin, M.A selaku ketua Prodi Perbankan Syariah dan Siti Kholijah, M.E selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah.
3. Tentiyo Suharto, M.H selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Rukiah, S.Pd., M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan bimbingan dan masukan yang berharga selama penulisan skripsi ini.
5. Kepada seluruh dosen Perbankan Syariah, terimakasih atas semua ilmu dan pengetahuan berharga yang telah diajarkan.
6. Kedua orangtua penulis Ayah Muhammad Darwin dan Ibu Soibatul Aslamiah terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang hingga saat ini. Tanpa Do'a dan perjuangan kalian penulis

tidak akan sampai pada tahap ini, semua kesuksesan dan hal baik yang terjadi dalam hidup penulis semua berkat kalian.

7. Keluarga penulis khususnya kakak penulis yang bernama Malika Hannum, abang penulis yang bernama Irul Tanjung dan adik penulis yang bernama Muhammad Malik Ilyas, Wafiq Azizah, Muhammad Ali Muharram, Rama Dana Syafitri, 'Nur Aisyah, Siti Nur Khodijah yang tidak pernah lelah memberikan nasihat serta semangat yang tulus hingga saat ini.
8. Terimakasih kepada diri penulis yang telah berjuang dan tetap kuat, hebat dan optimis dalam segala hal terutama dalam masalah perkuliahan. Terimakasih sudah sampai di titik ini.
9. Kepada Kepala Desa Bonan Dolok yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian di tempat tersebut.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah berjasa membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang ikhlas dan amal baik dari semua pihak tersebut mendapat pahala dan balasan yang melimpah dari Allah SWT. Akhir kata, kami memohon taufik dan hidayah-Nya kepada Allah Rabb seluruh alam. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan khususnya dan bagi kita semua pada umumnya. Aamiin

Panyabungan, Agustus 2024


Atifah Mora Mianda
NIM : 20150010

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Batasan Masalah 7

E. Identifikasi Masalah 7

F. Manfaat Penelitian 7

G. Defenisi Operasional Variabel 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis..... 10

B. Penelitian yang Relefan..... 25

C. Kerangka Pikiran..... 27

D. Hipotesis Penelitian..... 28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis-jenis Penelitian 29

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 29

C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Data Penelitian	32
F. Metode Pengumpulan data	32
G. Teknik Validitas dan Reliabilitas data	34
H. Teknik Analisis data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	40
B. Hasil Penelitian	51
C. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Nasabah BTPN Syariah	2
Tabel 2.1	Hasil Penelitian yang Relevan	25
Tabel 3.1	Data Nasabah BTPN Syariah di Desa Bonan Dolok Kecamatan Siabu	30
Tabel 3.2	Bobot Hasil Penelitian	33
Tabel 3.3	Tingkat Keeratan Korelasi	38
Tabel 4.1	Perjalanan BTPN Syariah	41
Tabel 4.2	Sarana dan Prasarana di Desa Bonan Dolok	48
Tabel 4.3	Deskriptif Statistik	51
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Linear Berganda	59
Tabel 4.10	Hasil Uji T	60
Tabel 4.11	Hasil Uji F	61
Tabel 4.12	Hasil Uji koefisien Korelasi	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Logo BTPN Syariah	42
Gambar 4.2 Skema/alur pembiayaan murabahah di BTPN Syariah	44
Gambar 4.2 Normalis Normal Probability Plot	55
Gambar 4.3 Normalis Histogram	57
Gambar 4.4 Uji Normalis Scatter Plot	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 Tabel r

Lampiran 4 Tabel t

Lampiran 5 Tabel f

Lampiran 6 Hasil Uji SPSS

Lampiran 7 SK Bimbingan

Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 9 Kontrol Bimbingan

Lampiran 10 Hasil Cek Turnirin

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Kegiatan usaha lembaga dapat berupa menghimpun dana dengan menawarkan berbagai skema, menyalurkan dana dengan berbagai skema atau kegiatan menyalurkan dan menghimpun dana sekaligus, dimana kegiatan usaha lembaga keuangan diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa. (Andri Soemitra, 2017:50)

Bank berasal dari bahasa Italia yaitu *banco* yang berarti kursi, sedangkan menurut undang-undang perbankan No 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit untuk meningkatkan taraf hidup Masyarakat (Agza, 2017).

Pandangan lain menyebutkan bahwa perbankan merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dengan alat pembayaran sendiri, uang yang diperoleh dari orang lain, dan dengan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral (Afridani, 2018).

Bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang mana aturan perjanjiannya berdasarkan hukum Islam, untuk penyimpanan dana, pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Veitzhal menjelaskan lebih lanjut, bank syariah adalah lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), perjudian (maysir), hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal (Veitzhal, 20017:733-759). Sebagaimana Allah telah berfirman dalam alquran agar kita menjauhi riba yang dimana tercantum dalam surah Albaqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ
الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ
وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَأَذْنَتْهُ فَلَهُ مَا سَدَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ
فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah (BTPN Syariah) adalah sebuah bank yang berkomitmen memberikan kesempatan bagi setiap nasabah untuk mewujudkan niat baik mereka lebih cepat, membangun hidup yang lebih berarti serta memberikan dampak yang bermakna bagi jutaan rakyat Indonesia. BTPN Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan yaitu, PT Bank Sahabat Purbadanarta dan Unit Usaha Syariah (UUS) BTPN. Bank Sahabat Purbadanarta yang berdiri sejak Maret 1991 di Semarang, merupakan bank umum non devisa yang 70% sahamnya diakusisi oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN), pada 20 Januari 2014, dan kemudian dikonversi menjadi BTPN Syariah berdasarkan Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tanggal 22 Mei 2014.

BTPN Syariah adalah anak perusahaan BTPN, dengan kepemilikan saham 70% dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia. Bank beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpencil yang belum terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain menyediakan akses layanan keuangan kepada masyarakat tersebut, BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata

pencapaian nasabahnya agar dapat terus berlanjut serta membina masyarakat yang lebih sehat melalui program dayanya.

Produk BTPN Syariah dalam hal pembiayaan adalah Produk Paket Masa Depan (PMD). Paket Masa Depan sekarang sudah diganti menjadi dua produk pembiayaan yaitu tepat pembiayaan Syariah kelompok dan tepat pembiayaan modal kerja syariah. Produk tepat pembiayaan syariah kelompok adalah pembiayaan yang ditujukan khusus pada perempuan prasejahtera produktif, dilakukan berdasarkan perjanjian jual beli dengan akad wakalah wal murabahah. Produk tepat pembiayaan modal kerja Syariah adalah produk pembiayaan dari BTPN Syariah yang menerapkan prinsip syariah dalam regulasi bisnisnya. Akad yang berlaku dalam produk pembiayaan ini adalah akad perjanjian bagi hasil (musyarakah). Produk ini ditujukan khusus untuk perusahaan pembiayaan syariah untuk memenuhi kebutuhan usaha atau bisnis nasabah. Misalnya, kebutuhan pembiayaan kendaraan roda dua atau roda empat. Bentuk kerja sama antara bank dan perusahaan terkait melalui pembiayaan yang diberikan bank kepada perusahaan dalam rangka diversifikasi produk.

Minat adalah kecenderungan seseorang untuk menyukai objek-objek atau kegiatan-kegiatan yang membutuhkan perhatian dan menghasilkan kepuasan. Minat berkaitan erat dengan motivasi terhadap suatu hal. Semakin kuat suatu kebutuhan, semakin kuat dan bertahan minat yang menyertainya. Menurut Crow dalam Maghfiroh (2018) ada 3 faktor utama pembentukan minat yaitu factor dari diri seseorang, factor motif sosial, dan factor emosional. Factor dalam diri seseorang merupakan factor utama yang berkaitan dengan kebutuhan dan dorongan dari seseorang. Apabila kebutuhan dan dorongan dari diri seseorang besar untuk melakukan mengambil produk pembiayaan atau menabung di BTPN Syariah, tentu dia akan melakukan apa yang menjadi kebutuhan hidupnya dan kemudian mempengaruhi seseorang tersebut untuk menjadi nasabah di bank BTPN Syariah.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada perusahaan dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya persaingan yang ketat dalam hal kualitas pelayanan dan produk. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang diprioritaskan oleh perusahaan yang

bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan yang untuk menguasai pasar. Menurut Irawan (2003:37) kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Harapan konsumen merupakan faktor penting kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih atau sebaliknya (Ayse,2007:53).

Sebagai bank yang sedang berkembang pesat, BTPN syariah memiliki keunikan, yaitu satu-satunya bank untuk keuangan inklusif, melakukan pemberdayaan terhadap perempuan, 90% karyawannya perempuan, memberikan kesempatan kepada tamatan SMA untuk berkarir dibidang perbankan, dan melahirkan generasi bankir baru. Salah satu program kerja BTPN Syariah adalah memiliki tim bisnis yang langsung terjun ke desa-desa. Dengan bantuan petugas BTPN Syariah atau yang dikenal dengan *Community Officer* yang terjun kelapangan mempermudah para nasabahnya. Hanya petugas dari bank BTPN yang terjun langsung ke desa-desa.

Di desa Bonan Dolok,Kec.Siabu masih banyak masyarakat yang kurang berminat mengambil pembiayaan BTPN Syariah karena disebabkan beberapa factor yaitu seperti tidak ada yang memberikan arahan serta motivasi dari petugas BTPN Syariah untuk mengambil pembiayaan yang mereka berikan dan kurang memuaskannya pelayanan yang mereka berikan. Ada beberapa pendapat ibu-ibu di Desa Bonan Dolok.

(Nur Dingin, 2024) BTPN Syariah kurang diminati karena petugas BTPN Syariah hanya memberikan sebatas pembiayaan bagi masyarakat yang ingin menjadi nasabah mereka tidak ada yang memberikan penjelasan tentang perbedaan bagi hasil dan bunga.sehingga masyarakat tidak termotivasi agar mengambil pembiayaan BTPN Syariah.

(Soibatul Aslamiah, 2024) selama ini hanya mengetahui bahwa semua yang memberikan modal usaha itu sama yaitu pinjaman yang bersifat bunga tidak ada yang memberikan penjelasan tentang bagi hasil. Jadi masyarakat merasa takut akan dosa atas bunga yang dipinjam, tidak ada yang memberikan pengarahan dan

motivasi agar mengambil pembiayaan di BTPN Syariah bukan pinjaman di bank konvensional yang mengandung riba.

(Mery Handayani, 2024) dari pernyataan yang diberikan, dia pernah mengambil pembiayaan di BTPN Syariah sebagai modal usaha. Namun tidak melanjutkannya lagi dikarenakan layanan yang diberikan petugas BTPN Syariah kurang memuaskan. Dilihat dari cara menagih yang kurang sopan dan ramah, suka membentak baik itu kepada yang lebih tua di atasnya apalagi yang lebih muda dari petugasnya. Dan mereka juga tidak memberikan motivasi agar tetap mengambil pembiayaan di BTPN Syariah.

Namun berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 14 Maret 2024 kepada Masyarakat Desa Bonan Dolok, Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal yang pernah melakukan pembiayaan ke BTPN Syariah berjumlah 100 orang.

Tabel 1.1

Nasabah yang pernah melakukan pembiayaan di BTPN Syariah dari tahun 2021 -2023

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH
1.	2021	40
2.	2022	40
3.	2023	20
Jumlah		100

Sumber: Wawancara dengan pegawai BTPN Syariah 2024

Tercatat pada tahun 2021 nasabah yang melakukan pembiayaan ke BTPN Syariah berjumlah 40 nasabah, di tahun 2022 BTPN Syariah masih mempertahankan jumlah nasabahnya di Desa Bonan Dolok, melihat dari hal ini masyarakat masih bergantung terhadap pembiayaan yang di berikan BTPN Syariah, namun di tahun 2023 BTPN Syariah mengalami penurunan nasabah yang sangat drastis sebanyak 50 % dari tahun sebelumnya atau berjumlah 20 nasabah, hal ini dikarenakan pengaruh lokasi. Lokasi merupakan salah satu faktor penting bagi nasabah untuk melakukan pinjaman. Lokasi yang strategis, suasana lingkungan

yang nyaman yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih jasa Bank BTPN Syariah. penampilan fisik suatu lokasi dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen dengan lokasi dan kepuasan pelanggan. Lokasi yang mudah dijangkau, teknologi dan gedung yang memadai dianggap akan memudahkan nasabah dalam proses transaksinya. Lokasi kantor BTPN Syariah sangat jauh dari desa Bonan Dolok yaitu yang bertempat di Panyabungan. hal ini juga membuat nasabah di desa Bonan Dolok tidak tertarik mengambil pembiayaan di BTPN Syariah karena tidak bisa langsung jika ingin melakukan transaksi, dan mengatakan keluhan mereka mengenai pembiayaan yang diberikan, harus menunggu petugas BTPN Syariah datang di hari berikutnya.

Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang diatas maka penyusun tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN BTPN SYARI’AH (DI DESA BONAN DOLOK, KECAMATAN SIABU)”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap minat masyarakat Desa Bonan Dolok menggunakan pembiayaan BTPN Syari’ah?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat Desa Bonan Dolok menggunakan pembiayaan BTPN Syari’ah?
3. Apakah lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat Desa Bonan Dolok menggunakan pembiayaan BTPN Syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan pembiayaan BTPN Syari’ah
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan BTPN Syriah berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan pembiayaan BTPN Syari’ah
3. Untuk mengetahui apakah lokasi dan pelayanan bisa berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan pembiayaan BTPN Syariah

D. Batasan Masalah

Ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang dikaitkan dengan lokasi dan pelayanan BTPN terhadap minat masyarakat menggunakan pembiayaan konsumtif BTPN Syariah. Produk pembiayaan yang digunakan adalah tepat pembiayaan kelompok syariah dengan akad murabahah.

E. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah bagian dari proses penelitian yang dapat di pahami sebagai upaya mendefenisikan masalah serta membuat definisi tersebut menjadi lebih terukur Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya komunikasi, penjelasan dan pengarahan antara petugas BTPN Syariah dengan masyarakat. Sehingga masyarakat tidak berminat untuk mengambil produk pembiayaan di BTPN Syariah.
2. Kurangnya pelayanan BTPN yang baik seperti keramahan dan sopan santun yang di berikan petugas BTPN Syariah sehingga masyarakat kurang berminat mengambil pembiayaan BTPN Syariah
3. Beberapa masyarakat masih ragu-ragu mengambil produk BTPN Syariah karena belum sepenuhnya mengerti tentang pelayanan di BTPN Syariah tentang pembiayaan Syariah

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam menganalisis pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap minat masyarakat menggunakan pembiayaan BTPN Syari'ah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui factor yang mempengaruhi lokasi dan pelayanan terhadap minat masyarakat menggunakan pembiayaan BTPN Syariah di Desa Bonan Dolok dan diharapkan penelitian ini menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktisi

- a) Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan penulis dalam pemahaman mengenai pembiayaan terhadap minat Penggunaan Pelayanan BTPN Syariah.
- b) Bagi pihak luar, penelitian ini dapat digunakan bahan masukan bagi masyarakat yang lain dalam mengetahui lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan pembiayaan BTPN Syariah.
- c) Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai pelayanan pembiayaan BTPN Syariah

G. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan penjabaran dari variabel-variabel penelitian, dimensi dan indikator yang di gunakan untuk mengukur variabel tersebut. Penelitian ini memiliki variabel indeviden dan variabel devenden agar mempermudah dalam mendefenisikan operasional, maka terlebih dahulu di uraikan pengertian beberapa variabel yang akan menjadi pokok pembahasan, yaitu:

1. Lokasi (variabel X_1)

Lokasi merupakan letak toko atau pengecer pada daerah yang strategis sehingga dapat memaksimalkan laba. Lokasi yang baik dapat memudahkan penyedia jasa berhasil dalam menjalankan usahanya. Menurut Swastha lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi tujuan. Faktor lokasi yang baik relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi yang mudah dijangkau dan dekat, akan mempermudah petugas BTPN Syariah untuk memberikan pembiayaan kepada masyarakat Desa Bonan Dolok.

2. Pelayanan (variabel X₂)

Menurut Tjiptono dalam Suryanto (2012:236) pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Sementara dalam KBBI dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena ini merupakan proses. Jadi saat pelayanan dalam BTPN Syariah baik maka akan mendorong minat nasabah dalam menggunakan pembiayaan BTPN Syariah.

3. Minat (variabel Y)

Menurut KBBI (2008:916) arti kata Minat adalah kecenderungan jiwa yang tetap kejurusan yang satu hal yang berharga bagi orang. Menurut Jahja, Yudrik (2015:63) minat adalah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda, dan orang. Sedangkan menurut Slameto (2010:180) menjelaskan bahwa minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu yang diluar diri. Menurut Crow dalam Magfiroh (2018) ada tiga factor utama pembentuk minat yaitu factor dari dalam diri, factor motif sosial dan factor emosional. faktor dalam diri seseorang merupakan factor utama yang berkaitan dengan kebutuhan dan dorongan dari dalam seseorang. Apabila kebutuhan dan dorongan dari dalam diri seseorang tersebut besar untuk menggunakan pembiayaan BTPN Syariah dibandingkan yang menggunakan konvensional. Tentu akan melakukan apa yang menjadi kebutuhan hidupnya.