

**PENGARUH AKSEPTABILITAS, AFORDABILITAS DAN AKSESIBILITAS  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PELAKU UMKM DALAM  
MELAKUKAN PEMBIAYAAN  
(Studi Kasus Pada BPR Syariah Formes)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA**

**OLEH:  
M. SYARIF HIDAYATULLAH  
NIM. 14820053**

**PEMBIMBING:  
DRS. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.Si.  
NIP. 19661119 199203 1 002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2019**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. MarsdaAdisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117  
E-mail: [febi@uin-suka.ac.id](mailto:febi@uin-suka.ac.id) Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-328/Un.02/DEB/PP.00.9/02/2019

Skripsi/tugas akhir dengan judul: “ **Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada BPR Syariah Formes)**”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


Nama : M. Syarif Hidayatullah  
NIM : 14820053  
Telah dimunaqasyahkan pada : Jumat, 14 Desember 2018  
Nilai Munaqasyah : B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.


**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**  
**Ketua Sidang**

  
**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.**  
NIP. 19661119 199203 1 002

**Penguji I**

  
**Dr. H. Slamet Haryono, S.E, M.Si.**  
NIP. 19761231 200003 1 005

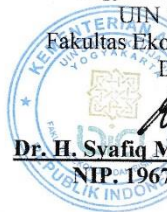
**Penguji II**

  
**Dr. Ibnu Muhdhir, M.Ag**  
NIP. 19641112 199203 1 006

Yogyakarta, 07 Februari 2019

UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
D E K A N,

  
**Dr. H. Syaifiq Mahmadah Hanafi, M.Ag**  
NIP. 19670518 199703 1 003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. MarsdaAdisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117  
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudara M. Syarif Hidayatullah

Kepada  
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
Di Yogyakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : M. Syarif Hidayatullah  
NIM : 14820053  
Judul Skripsi : **Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada BPR Syariah Formes)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 28 November 2018  
Pembimbing

**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.**  
NIP. 19661119 199203 1 002

## HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M. Syarif Hidayatullah  
NIM : 14820053  
Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada BPR Syariah Formes)*" adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan dipergunakan sebagaimana perlunya

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 28 November 2018

  
M. Syarif Hidayatullah  
NIM. 14820053

**HALAMAN SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai *civitas* akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Syarif Hidayatullah

NIM : 14820053

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada BPR Syariah Formes)”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal, 18 Februari 2019

Yang menyatakan

(M. Syarif Hidayatullah)

## HALAMAN MOTTO

إن الفتى من يقول هأنذا

ليس الفتى من يقول كان أبي

*Sesungguhnya seorang pemuda adalah yang mengatakan inilah saya, bukanlah  
seorang pemuda yang mengatakan inilah bapakku*

*-Ali Ibn Abi Thalib-*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Ku persembahkan karya kecilku ini untuk:*

*Bunda dan Abyku tersayang*

*Keluarga besar Ali Megok di Rempung yang sangatku sayangi dan segenap keluarga  
besar Amaq Tinep di Pondok yang sangatku sayangi pula.*

*Sahabat-sahabtku, dan kawan-kawan seperjuanganku di Marakom.*

*Almamaterku UIN Sunan Kalijaga.*

*Yang selalu ada memberikan semangat, motivasi, doa, serta kasih sayang penguatku*

*Terima Kasih ...*



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er



ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāw	W	W

ها	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. *Ta' Marbuttah*

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti *shalat*, *zakat*, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	i
ـُ	Dammah	Ditulis	u
فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>zūkira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>ā</i>
تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>ī</i>
كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

## F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

## G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لنشكركم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

ذَوَالْفُرُوض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أَهْلَالسُّنَّة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya kepada kita sekalian, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar dan sebaik-baiknya. Shalawat dan salam tak lupa penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW Nabi akhir zaman yang membimbing umatnya di jalan yang diridho'i Allah SWT dan semoga kita mendapatkan syafaat nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi merupakan rangkain akhir dari Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Meskipun penulis tidak dapat pungkiri bahwa dalam penulisan penelitian skripsi ini penulis masih banyak kekurangan, itu semata-mata karena keterbatasan penulis. Dalam penulisan skripsi ini penulis sangat berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan baik berupa moral, materiil maupun spritual sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak diantaranya:

1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S. Ag., M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si., selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sekaligus selaku dosen pembimbing Skripsi/Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Misnen Ardiansyah selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu memberikan arahan, bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh Staf Tata dan Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

8. Semua guru yang telah berjasa mendidik penulis dari sejak SDN LIWUNG, MTSN 1 MATARAM, MAN 2 MATARAM sehingga penulis seperti sekarang ini.
9. Keluargaku tercinta, Bapak Sukardi dan Ibu Mirah, kakakku Wady, Ali, Nurul yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Khusus Paman Thaat Thantawi yang selalu memberikan bantuan, motivasi, semangat sampai skripsi ini selesai.
11. Keluarga besarku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan do'a.
12. Keluarga besar PS 2014 terutama PS B yang luar biasa, saling memotivasi dan mewarnai cerita selama mengenyam pendidikan selama empat tahun.
13. Keluarga besar BPR Syariah Formes yang telah memberikan kesempatan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Keluarga Tambakan KKN 93 kelompok Fauzen, Bagas, Ismi, Reznu, Nurul, Wahyu, Nuril, Ulfha. Terima kasih atas keharmonisan, keakraban, kekompakan, suka duka, canda tawa dan kesederhanaan selama KKN.
15. Keluarga Besar Majliz Hizib NW Yogyakarta
16. Teman-teman Seperjuangan Perbankan Syariah 2014
17. Seluruh pihak yang telah berjasa sehingga penyusunan skripsi ini bisa kami selesaikan sebagaimana mestinya yang tidak mungkin bisa kami sebutkan satu persatu.



Disamping itu penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak sekali kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, akhir kata semoga laporan tugas akhir ini bisa bermanfaat.



Yogyakarta, 18 Februari 2019

Hormat saya

M. Syarif Hidayatullah

NIM. 14820053

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxv</b>
<b>ABSTARC.....</b>	<b>xxvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5

E. Sisitematika Pembahasan .....	5
<b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
1. Teori Pemasaran.....	7
2. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).....	13
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	17
4. Tingkat Kepuasan.....	21
B. Telaah Pustaka .....	23
C. Pengembangan Hiptesis .....	29
D. Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Jenis dan Sumber Dat.....	34
D. Populasi dan Sampel .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Teknis Analisis Data .....	39
1. Analisi Deskriptif.....	39
2. Uji Instrumen.....	39
3. Uji Statistik.....	41
4. Uji Asumsi Klasik .....	42
5. Uji Hipotesis.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	47
1. Sejarah BPRs Formes.....	47

2. Mott, Visi dan Misi .....	48
3. Landasan Hukum Operasional .....	49
4. Alamat BPRS Formes .....	49
5. Budaya Kerja.....	49
6. Produk-Produk BPRS Formes.....	51
B. Analisi Deskriptif .....	58
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	58
2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
C. Pengujian Instrumen Penelitian.....	60
1. Uji Validitas .....	60
2. Uji Reliabilitas.....	62
D. Uji Asumsi Klasik.....	64
1. Uji Asumsi Klasik .....	64
2. Uji Multiklinearitas .....	65
3. Uji Heterkedastisitas .....	66
E. Analisa Regresi Linier Berganda.....	68
1. Konstatnta.....	69
2. Kefisien Akseptabilitas .....	69
3. Koefisien Afrdabilitas .....	69
4. Koefisien Aksesibilitas.....	69
F. Pengujian Hipotesis.....	70
1. Uji F.....	70
2. Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	71
3. Uji t.....	72

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria UMKM Menurut UU No.20 Tahun 2008.....	16
Tabel 3.1 Skala Likert .....	37
Tabel 3.2 Struktur Organisasi BPRS Frmes.....	38
Tabel 4.1 Pengelola BPRS Formes .....	57
Tabel 4.2 Respdn Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Respdn Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.4 Respdn Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.5 Respdn Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Instrumen.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Multiklinearitas.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterkedastisitas.....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Struktur rganisasi BPRS Formes.....	56
Gambar 4.2 Grafik Distribusi Normal .....	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	i
Lampiran 2 Output Uji Reliabilitas.....	viii
Lampiran 3 Output Uji Asumsi Klasik .....	xi
Lampiran 4 Output Regresi Linier Berganda.....	xiii
Lampiran 5 Surat keterangan Penelitian .....	xiv
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	xv





## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh akseptabilitas, affordability dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM di BPRS Formes. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah akseptabilitas (X1), affordability (X2), dan aksesibilitas (X3), dan variabel dependennya adalah tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM (Y). Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan yang memiliki sifat deskriptif kuantitatif. Alat bantu analisis menggunakan IBM SPSS Statistic 20. Berdasarkan hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel affordability dan aksesibilitas berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel akseptabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM.

***Kata Kunci: UMKM, Akseptabilitas, Affordability, Aksesibilitas***

## ***ABSTRAC***

This study aims to explain the effect of acceptability, affordability and accessibility on the level of customer satisfaction of MSME players in BPRS Formes. The independent variables used in this study are acceptability (X1), affordability (X2), and accessibility (X3), and the dependent variable is the level of satisfaction of MSME customers (Y). This research is included in the type of field research that has quantitative descriptive properties. Analysis tools using IBM SPSS Statistics 20. Based on the results of the test in this study indicate that affordability and accessibility variables have a significant positive effect, while acceptability variables do not significantly influence the level of satisfaction of MSME customers.

***Keywords: MSMEs, Acceptability, Affordability, Accessibility***



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia, usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah (UMKM) mempunyai peranan yang penting sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia. UMKM merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat. UMKM juga sangat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi serta berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional.

Usaha kecil yaitu usaha yang berdiri sendiri, maksudnya bukan anak perusahaan atau cabang dari perusahaan yang dimiliki, berbentuk usaha perseorangan baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum. Dalam mengembangkan usahanya, UMKM dihadapkan pada beberapa permasalahan. Selain faktor SDM yang rendah, terbatasnya sarana dan prasarana serta teknologi akan tetapi faktor utama yang menghambat perkembangan UMKM adalah kurangnya dari segi permodalan dan terbatasnya akses pembiayaan.

UMKM adalah jenis usaha yang paling banyak jumlahnya di Indonesia<sup>1</sup>, dan mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang cukup besar. Melihat dari cukup banyaknya UMKM di Indonesia yang notabane mempengaruhi prekonomian Indonesia, maka terlihat bahwa UMKM merupakan jenis usaha yang patut diperhatikan. Proses pengembangan UMKM ini otomatis membutuhkan pendanaan yang banyak, sehingga tidak sedikit UMKM yang melakukan financing melalui kredit bank dan menggunakan jasa pelepas uang<sup>2</sup>.

Sumber keuangan yang umumnya digunakan oleh pengusaha mikro adalah para pelepas uang atau rentenir yang memberikan pinjaman dengan tingkat suku bunga yang sangat tinggi atau jauh di atas suku bunga pasar, sehingga dirasa sangat memberatkan bagi para pengusaha mikro yang mengalami kendala dalam hal modal, selain itu instrumen yang biasa digunakan oleh para pelaku UMKM dalam upaya mengembangkan usahanya yaitu dengan melakukan pembiayaan pada bank.

Perusahaan jasa perbankan berbeda dengan perusahaan manufaktur yang mengolah bahan mentah menjadi bahan baku sampai menjadi hasil jadi. Bisnis jasa perbankan merupakan kinerja keuangan yang mengutamakan pelayanan yang baik dan memupuk *customer* (pelanggan).

---

<sup>1</sup><http://www.depkop.go.id>., diakses pada hari Ahad 07 Oktober 2018, pukul 21.24 WIB

<sup>2</sup> <http://www.depkop.go.id>., diakses pada hari Ahad 07 Oktober 2018, pukul 21.24 WIB

Bank bekerja pada prinsip kepercayaan yang bertumpu pada *customer* yang merupakan nafas perusahaan.

Persaingan bisnis perbankan yang kompetitif lebih mengandalkan pada kualitas pelayanan, selain menawarkan beragam produk yang berbaur teknologi informasi, hal tersebut tentu berbeda dengan perusahaan manufaktur yang lebih pada penyediaan produk yang disesuaikan dengan permintaan pasar.

Adanya lembaga keuangan syariah diharapkan mampu bersaing dengan saudara lamanya yakni bank konvensional yang telah lahir dan berkembang jauh sebelum lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah memiliki peluang cukup besar mengingat banyaknya keunggulan dan kelebihan yang dimiliki lembaga keuangan syariah di banding bank konvensional. Lembaga keuangan syariah dalam hal ini bank pembiayaan rakyat syariah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat kecil diharapkan mampu menjadi solusi atas problem yang dimiliki oleh nasabah khususnya para pelaku UMKM dalam mengembangkan usahanya.

Berangkat dari permasalahan di atas maka dipandang perlu melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait kinerja perusahaan dilihat dari aspek kepuasan nasabah di mana dalam hal ini Bank Syariah Formes sebagai salah satu penyedia dana bagi para pelaku UMKM, sehingga penulis mengambil judul yaitu “*Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas Terhadap*

*Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus pada BPRS Formes)”*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berangkat dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang nantinya akan menjadi acuan dalam penelitian ini ialah:

1. Apakah akseptabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada BPRS Formes?
2. Apakah afordabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada BPRS Formes?
3. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada BPRS Formes?
4. Apakah akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada BPRS Formes?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menjelaskan pengaruh akseptabilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan di BPRS Formes.
2. Untuk menjelaskan pengaruh afordabilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan di BPRS Formes.

3. Untuk menjelaskan pengaruh aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan di BPRS Formes.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang mungkin di dapat dari penelitian ini ialah:

1. Hasil penelitian ini barangkali dapat menjadi salah satu referensi yang bisa digunakan untuk menambah wawasan keilmuan, khususnya mahasiswa yang konsen dalam ekonomi syariah.
2. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai sumbangan informasi bagi lembaga keuangan syariah dan bagi BPR Syariah Formes pada khususnya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisannya, skripsi ini secara garis besar dibagi menjadi 5 bab. Bab I merupakan pendahuluan, di mana membahas terkait pentingnya penelitian mengenai akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan para pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada BPRS Syariah Formes yang meliputi latar belakang dilakukannya penelitian.

Kemudian setelah penulis menetapkan alasan melakukan penelitian tersebut langkah selanjutnya penulis merumuskan permasalahan apa yang kemudian akan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini, setelah merumuskan fokus permasalahan yang akan menjadi kajian dalam penelitian,

baru kemudian menyusun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan , serta mempertimbangkan manfaat dari penelitian tersebut.

Bab II mencatumkan referensi dari berbagai literatur yang mengkaji tentang topik yang penulis teliti, dan memaparkan teori-teori dari variabel-variabel dalam penelitian, seperti konsep mengenai akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas para pelaku UMKM dan lain sebagainya.

Bab III membuat kerangka pemikiran dengan sebuah ilustrasi berupa gambar mengenai pola atau mekanisme penelitian, kemudian setelah menyusun kerangka teori, baru kemudian merumuskan hipotesis dari penelitian berdasarkan kajian literatur yang telah dijelaskan pada bab II, yang merupakan asumsi awal penulis tentang penelitian tersebut.

Setelah itu menentukan metode penelitian yang akan digunakan seperti bagaimana teknik pengambilan sampel, bagaimana menganalisis data dan dengan instrumen apa data tersebut di olah/dianalisis, dan terakhir memberikan interpretasi terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bab IV memaparkan hasil analisis yang telah dilakukan setelah penulis melakukan pengolahan data yang dihasilkan dari lapangan dan pada Bab V penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis terhadap lembaga keuangan syariah dan BPR Syariah Formes pada khususnya



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah kami lakukan mengenai pengaruh askeptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM setidaknya terdapat beberapa hal yang dapat ditarik sebagai simpulan sebagai berikut:

1. Akseptabilitas berdasarkan hasil uji yang telah kami lakukan menunjukkan bahwa akseptabilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM di mana  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
2. Afordabilitas sebagaimana hasil uji hipotesisi yang telah dilakuakan menunjukkan bahwa variabel afordabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pelaku nasabah UMKM, di mana  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
3. Aksesibilitas dalam penelitian ini mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM, dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
4. Akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas secara bersama-sama (simultan) mampu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM

## **B. Saran**

Saran yang barangkali dapat diberikan sebagai tindak lanjut penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya apabila ada yang tertarik mengupas terkait penelitian ini dan dengan menggunakan alat analisis yang sama, hendaknya sampel yang digunakan lebih luas sehingga bisa menginterpretasikan keadaan yang sesungguhnya ataupun mencoba membandingkan dua lembaga atau lebih
2. Bagi sektor perbankan khususnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Formes lebih meningkatkan diri lagi, dan lebih memperhatikan nasabah khususnya adalah nasabah pembiayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ghozali, Imam, (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Menggunakan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hermawan dan Syakir Sula, (2006), *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan
- Kotler Philip dan Keller Lane, (2009), *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Ririn dan Mastuti (2011), *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Sugiyono, (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang, (2013), *Teori, Kuisisioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Nasabah*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Yusuf, Muri (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP
- Zulganef, (2008), *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu

**Jurnal**

Christy Cussoy, Inge Puspa Puspita, Agung Hariyanto (2013) tentang *Analisis*

*Pengaruh Accessibility Dan Security Terhadap Customer Satisfaction*

*Dan Customer Loyalty Nasabah KlikBCA. Jurnal Hospitality Dan*

*Manajemen Jasa Vol 1, No.2*

Conny Sondakh, (2014) *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya*

*Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi*

*Pada Nasabah Taplus Bni Cabang Manado), Jurnal Riset Bisnis Dan*

*Manajemen Vol.3 ,No.1*

Inti Dian Lisnawati, (2016), *Pengaruh Aksestabilitas, Kompetensi, Sikap*

*Moneter, Dan Pengalaman Positif Pengguna Jasa Asuransi Prudential*

*Di Yogyakarta. Jurnal Manajemen Vol. 6 NO. 1.*

Rahmat Hidayat (2015), *Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran*

*Kepuasan Kerja Karayawan, Jurnal ILMAN, Vol. 3, No. 1, pp. 1-8, ISSN*

*2355-1488.*

Safrizal, Musnadi Said, Chan Syafruddin (2014) *“Pengaruh Budaya Kerja,*

*Kemampuan Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Serta*

*Dampaknya Pada Kinerja Dinas Pertambangan Dan Energi Aceh”*

*Volume 3, No. 2.*

Shelli Rosalia, Susilo Toto Rahardjo, (2016), *“Pengaruh Atribut Produk Rotiboy Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mall Ciputra Semarang”*  
*Diponegoro Journal Of Management* Volume 5, Nomor 1, Halaman 1-9  
ISSN (Online): 2337-3792.

### **Skripsi & Tesis**

Arini Mar'atul Husna (2015) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)*, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Muhammad Ikhsan (2016) *Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, Aksesibilitas Dan Kesadaran Terhadap Niat Beli Layanan 4g Telkomsel Di Bandar Lampung*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bandar Lampung

Niken Yulinasari (2014) *Pengaruh Affordability Price Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kosmetik Green Product*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.

**Internet**

<http://www.depkop.go.id.>, diakses pada hari Ahad 07 Oktober 2018, pukul 21.24 WIB

<http://www.depkop.go.id.>, diakses pada hari Ahad 07 Oktober 2018, pukul 21.24 WIB

