

SKRIPSI

**PREFERENSI NASABAH MEMILIH PRODUK
PEMBIAYAAN PADA BSI KOTA BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**PUTRA RISKI HASYM
NIM. 180603188**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putra Riski Hasym

NIM : 180603188

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 12 Juli 2022

Yang menyatakan,


Putra Riski Hasym

1000
METERAL
TEMPEL
CECAJX909067135

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh

Disusun Oleh:

Putra Riski Hasym
NIM: 180603188

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,

Ayumiati, SE., M.Si
NIP. 197806152009122002

Pembimbing II,

Muksal, M.E.I
NIP.199009022020121008

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

AR-RANIRY

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP: 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PREFERENSI NASABAH MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN PADA BSI KOTA BANDA ACEH

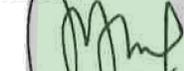
Putra Riski Hasym

NIM: 180603188

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam
Bidang Perbankan Syariah
Pada Hari/Tanggal: Selasa, 19 juli 2022

Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



Ayumiati, SE, M.Si

NIP.197806152009122002

Sekretaris



Muksal, M.E.I

NIP.199009022020121008

Penguji I



Eliana, S.E., M.Si

NIDN.1310047601

Penguji II



Mukhdasir, S.E., MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Zaki Fuad, M.Ag

NIP.196403141002031003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Putra Riski Hasym

NIM : 180603188

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

E-mail : 180603188@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul :

Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada Bsi Kota Banda Aceh

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 12 Juli 2022

Mengetahui,

Penulis

Putra Riski Hasym

NIM. 180603188

Pembimbing I

Ayuniani, S.H., M.Si

NIP.197806152009122002

Pembimbing II

Muksal, M.E.I

NIP.199009022020121008

MOTO PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مَرَدًّا فَلَا سُوَّاءَ يَقُومُ اللَّهُ أَرَادَ وَإِذَا بَانَفْسِهِمْ مَا يُعَيِّرُوا حَتَّى يَقُومَ مَا يُعَيِّرُ لَا اللَّهُ إِنَّ

وَالِ مِنْ دُونِهِ مَنْ هُمْ وَمَا لَهُ

Sesungguhnya Allah Tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, ssebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(Q.S. Ar-Rad : 11)

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu maka ia akan berada di jalan Allah SWT hingga ia kembali”

(H.R Tirdmizi)

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada hambanya, Tuhan semesta alam, Maha Adil dan Maha Bijaksana. Salawat dan Salam juga penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Begitu pula salam sejahtera semoga selalu tercurah untuk keluarganya, para sahabat dan ummatnya yang mengikuti ajaran dan petunjuknya sampai datang hari kiamat. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh”**.

Tujuan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) bagi mahasiswa S-1 pada program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang

sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah UIn Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafiih Maulana, SP.,S.HI.,ME selaku ketua Laboratorium, serta staf laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ayumiati, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh. yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi saran dan juga solusi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Muksal M.E.I selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis serta banyak meluangkan waktunya dalam membimbing penulis. Adapun saran berupa pikiran dan pengarahan yang baik terhadap skripsi ini dari kedua pembimbing.
6. Eliana S.E.,M.Si selaku penguji I dan Mukhdasir S.E.,MM selaku penguji II yang telah memberi saran-saran dan masukan untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

8. Para nasabah pembiayaan di BSI Kota Banda Aceh sebagai informan yang telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi serta membantu dalam menjawab pertanyaan wawancara.
9. Kedua Orang Tua tersayang Penulis mengucapkan terima kasih kepada ayahanda tersayang Nardi dan ibunda tersayang Derah, kakak Intan, dan juga adik Arvi yang telah membantu dan senantiasa mendoakan, kasih sayang, dukungan moral maupun materil yang tiada hentinya kepada penulis.
10. Terima kasih penulis ucapkan kepada Tata, Vika, Farismar, Said, Shahibul yang telah membantu penulis dan memberikan motivasi dan semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta penulis ucapkan terima kasih kepada teman seperjuangan di kampus. Terima kasih telah menemani hingga menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari, tugas akhir skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, harapan penulis kepada pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran konstruktif agar skripsi ini lebih baik dan bermanfaat bagi kita semua.

Banda Aceh, 12 Juli 2022

Penulis,

Putra Riski Hasym

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Materi P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor:0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Š	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Š	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara hakikat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

Kaifa : كَيْفَ
Haula : هَوْلَ

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أِي	<i>Fathah dan ya</i>	Ā
يِي	<i>Fathah dan wau</i>	Ī
يُي	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

qala: قَالَ
 rama: رَمَى
 qila: قِيلَ
 yaqulu: يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Trasliterasi untuk ta marbutoh ada dua.

- Ta *Marbutah* (ة) hidup
 Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati
 Ta *marbutah* (ة) yang mati atas mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-afal/raudatul afal : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-madinah al-munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

al-madinatul munawwarah

talhah : طَلْحَةُ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi. Seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr, Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf

ABSTRAK

Nama : Putra Riski Hasym
NIM : 180603188
Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi dan Binis Islam/
Perbankan Syariah.
Judul Skripsi : Preferensi Nasabah Memilih Produk
Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh
Tebal Skripsi : 158 Halaman
Pembimbing I : _Ayumiati, SE.,M.Si
Pembimbing II : Muksal, M.E.I

Preferensi nasabah adalah sikap nasabah yang menginginkan suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan nilai kepuasan terhadap apa yang dibeli atau yang ditawarkan, Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah memilih produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif bersumber data primer (melalui wawancara), juga didukung dengan penelitian pustaka (*library research*) yang bertujuan mengumpulkan data atau informasi dengan bantuan dari berbagai referensi. Hasil penelitian menunjukkan preferensi nasabah memilih pembiayaan merupakan kegiatan yang berlandaskan keyakinan agama. Para informan merasa nyaman menggunakan bank syariah Indonesia pada pembiayaan ini. Selain itu beberapa informan menyatakan merasa lebih menguntungkan menggunakan sistem bagi hasil dan tidak memiliki bunga yang tinggi seperti bank konvensional sehingga nasabah merasa tidak diberatkan pada pembiayaan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh kemudian dikaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan yaitu, faktor sosial, faktor pribadi, faktor harga, dan faktor psikologis sebagai pilihan nasabah.

Kata Kunci : Preferensi Nasabah, Produk pembiayaan, faktor faktor yang dapat meningkatkan produk pembiayaan.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	vi
LEMBAR MOTO PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
TABEL GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Pengertian Bank Syariah	11
2.2 Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia	16
2.2.1 Produk Penghimpunan Dana.....	16
2.2.2 Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia Banda Aceh	18
2.2.3 Produk Jasa Perbankan.....	20
2.3 Prinsip Bank Syariah Dalam Menghimpun Dana	22
2.3.1 Prinsip Bank Syariah Dalam Menyalurkan Dana	27
2.4 Pembiayaan Bank Syariah.....	40
2.5 Preferensi Nasabah.....	45
2.6 Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah.....	51
2.7 Peneliti Terdahulu	56
2.8 Kerangka Konsep.....	63

BAB III METODE PENELITIAN.....	65
3.1 Jenis Penelitian.....	65
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	66
3.3 Informan Penelitian.....	66
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5 Instrumen Penelitian.....	68
3.6 Teknik Analisis Data.....	68
BAB IV PEMBAHASAN.....	71
4.1 Deskripsi Bank Syariah Indonesia	71
4.2 Struktur Perusahaan	76
4.3 Hasil Penelitian	76
4.3.1 Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh.....	76
4.3.2 Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh.....	97
BAB V PENUTUP	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
RIWAYAT HIDUP	138



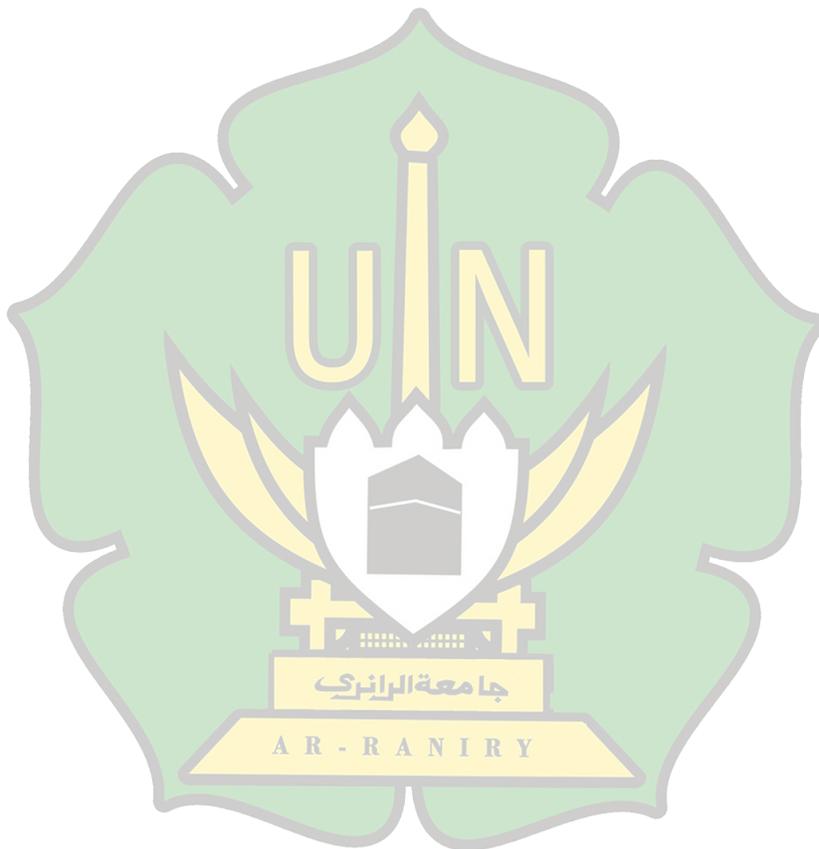
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional ...	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	60
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	66



TABEL GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Bepikir.....	63
Gambar 4.1 Struktur BSI.....	76
Gambar 4.2 Promo.....	82
Gambar 4.3 Promosi BSI Bersama Marketplace.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara.....	109
Lampiran 2 Jawaban Wawancara.....	111
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	136



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan Syariah di Indonesia secara umum perkembangannya tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia. Tahun 1998 peraturan mengenai landasan hukum perbankan Syariah telah dikeluarkan dengan UU No. 10 Tahun 1998. Dalam Undang-Undang, diatur dengan rinci mengenai landasan hukum beserta jenis-jenis usaha yang dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah. Undang-Undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversidiri secara total menjadi Bank Syariah. Perkembangan industri perbankan di Indonesia pasca deregulasi perbankan tahun 1988 mengakibatkan peran perbankan sebagai lembaga *financial intermediary* dalam membiayai *external financing* terutama untuk investasi semakin bertambah. Jumlah bank meningkat dua kali lipat selama sepuluh tahun yaitu dari 111 bank pada tahun 1988 menjadi 237 bank pada tahun 1997 (sebelum krisis) dan jumlah kantor bank juga mengalami peningkatan lebih dari 200% pada tahun yang sama (Pratiwi, 2010).

Lahirnya perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1991. Sebelumnya, di Indonesia juga telah didirikan lembaga-perbankan nonbank yang dalam kegiatannya menerapkan sistem syariah. Pemerintah kemudian membuat peraturan untuk pelaksanaan Bank

Syariah melalui UU No. 7 tahun 1992 (dalam jurnal Ulfa, 2021). Pada tahun 1998, pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) melakukan penyempurnaan UU No. 7/1992 tersebut menjadi UU No. 10 Tahun 1998, yang secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Peluang ini disambut hangat masyarakat perbankan, yang ditandai dengan berdirinya beberapa Bank Islam lain, yakni Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar dan BPD Aceh dll (OJK, 2013).

Untuk menjadi pilar baru kekuatan ekonomi nasional dan mendorong Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah global, Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Erick Thohir menyatakan rencana penggabungan atau merger Bank Syariah BUMN (Lida Puspaningtyas, 2020). Pasalnya, total aset Bank Syariah BUMN akan meningkat dan menjadi yang terbesar di Indonesia (CNN Indonesia, 2020). Tiga Bank Syariah BUMN telah melakukan penandatanganan Conditional Merger Agreement (CMA). Tiga Bank Syariah BUMN yang akan digabungkan adalah BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. CMA merupakan bagian awal dari proses merger tersebut. Sebagai informasi, aset BRI Syariah pada kuartal II 2020 sebesar Rp49,6 triliun, BNI Syariah Rp50,78 triliun, dan Bank Syariah Mandiri Rp114,4 triliun (CNN Indonesia, 2020).

Penggabungan bank atau biasa disebut merger ini telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 1999, Undang-Undang Perseroan Nomor 40 tahun 2007 dan Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008. Penggabungan bank ini merupakan aksi korporasi dengan tujuan untuk meningkatkan nilai bagi pemegang saham. Merger BSM, BNIS dan BRIS juga harus dapat meningkatkan nilai bagi pemangku kepentingan lain seperti industri perbankan syariah, dunia usaha (UMKM), dunia pendidikan, pengelolaan dana haji dan bagi pengembangan ekosistem ekonomi syariah dalam arti luas. Merger tiga Bank Syariah milik Pemerintah, yakni BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah akhirnya menjadi satu kesatuan dan berubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya disebut BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga Bank Syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga Bank Syariah ini diharapkan dapat memberikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya disebut BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan

PT Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga Bank Syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional (Alhusain, 2021).

BSI memiliki misi menjadi Bank Syariah dengan skala dunia dan memiliki target masuk dalam peringkat 10 besar Bank Syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada 2025. Hal ini menjadi tantangan besar karena Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat total aset perbankan syariah, mencakup bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS) per November 2020 hanya 3,97% dari total aset bank umum. Selain itu, nilai pembiayaan Syariah BUS dan UUS baru 2,49% dari total pembiayaan bank umum. Tingkat inklusi keuangan syariah pada 2019 pun turun 200 bps dari semula 11,1% pada 2016 menjadi tinggal 9,10%. Sebaliknya, tingkat inklusi keuangan perbankan konvensional justru meningkat dari 65,6% pada 2016 menjadi 75,28% pada 2019 (Bisnis Indonesia, 2 Februari 2021). Sesuai dengan misi yang dimiliki oleh BSI, maka diperlukan adanya strategi untuk menjadikan BSI sebagai peringkat 10 besar bank Syariah dunia. Dengan penduduk yang mayoritas beragama Muslim, diharapkan BSI mampu mencapai target tersebut meskipun memiliki banyak tantangan.

Pada 2020, penduduk Muslim Indonesia diperkirakan akan mencapai 229,62 juta jiwa (*globalreligiousfutures*, 2020). Seharusnya produk perbankan syariah memiliki pangsa yang sangat

besar. Sangat potensial jika dapat dimanfaatkan dengan baik mergernya ketiga Bank Syariah ini. Disamping itu, dengan adanya merger ini Sumber Daya Manusia yang akan mengelola BSI akan semakin banyak. Sehingga harapannya akan tercipta kompetensi karyawan yang semakin berkualitas dan optimal. Saat ini, BSI memiliki 1.120 cabang di seluruh Indonesia. Jumlah kantor tersebut lebih banyak dari dua bank yang lebih besar dari BSI, yakni BTN yang memiliki kantor cabang 880 buah (termasuk kantor kas), dan Bank CIMB Niaga yang hanya punya 466 kantor. Jumlah karyawan BSI juga cukup besar, yakni 20.094 orang. Selain itu, kantor BSI menjadi semakin banyak. Tersebar di berbagai Kota di Indonesia. Bahkan di daerah aksesnya kurang representative pun sudah tersedia pelayanan di Kantor Cabangnya (Romadhon dan Sutantri, 2021).

Provinsi Aceh merupakan provinsi yang menjalankan prinsip syariat Islam dalam setiap peraturannya, termasuk dalam hal perbankan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan acuan peneliti terdahulu sebagai bahan referensi apa saja faktor yang menjadi preferensi nasabah dalam menggunakan pembiayaan Bank Syariah Indonesia. Preferensi nasabah adalah pilihan-pilihan atau penilaian-penilaian berdasarkan rangking terhadap atribut produk/jasa yang dilakukan oleh konsumen melalui *trading off features*, satu terhadap yang lain. Preferensi seseorang terhadap suatu objek adalah keinginan atau kecenderungan seseorang untuk memilih atau tidak memilih objek tersebut yang dipengaruhi oleh variabel-variabel tertentu (Amri *et al*, 2020).

Preferensi masyarakat dalam memilih produk pembiayaan syariah sangat bervariasi. Hal ini karena setiap individu yang dalam hal ini adalah nasabah memiliki keinginan yang berbeda-beda. Namun secara umum, tingkat preferensi nasabah tersebut dapat diperoleh berdasarkan faktor-faktor (internal dan eksternal) yang menjadi dasar pertimbangan pemilihan suatu produk pembiayaan. Kemudian, faktor yang mendorong nasabah memilih Bank Syariah adalah faktor reputasi bank, alasan agama, prinsip syariah yang digunakan, kemampuan bank menjaga kerahasiaan, alasan agama, dan alasan keuntungan (Amri et al, 2018: 34).

Zulpahmi (2010) dalam Herawati dan Listyawati (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih atau menggunakan layanan perbankan syariah, diantaranya: bebas bunga (riba), semua produk sesuai hukum Islam, sistem bagi hasil yang adil dan menyakinkan, diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, diinvestasikan untuk meningkatkan ekonomi orang-orang dhuafa (miskin), pelayanannya yang cepat dan efisien, sumber daya manusia yang profesional dan transparan, sikap dan perilaku para karyawan yang ramah dan sopan, adanya jaminan keamanan dana nasabah dan lain-lain. Maka dari itu, Bank Syariah sendiri harus dapat membaca peluang tersebut serta dapat segera mengenali kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

Maysaroh (2014) ada pula faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah

adalah faktor pelayanan, kenyamanan dan faktor kepuasan bahkan faktor ketaatan beragama, produk yang Islami dan psikologis tidak berpengaruh signifikan dalam keputusan nasabah memilih Bank Syariah (Pratiwi, 2012).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Ananda Amina Nasution (2016) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Bank Syariah”, penelitian tersebut mengangkat empat faktor yang diduga kuat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan pembiayaan. Faktor-faktor tersebut adalah faktor syariah, faktor promosi, faktor harga dan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan keempat faktor berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan.

Pada kesempatan ini penulis tertarik untuk melakukan analisis pada penelitian ini yang berjudul “Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti menemukan beberapa rumusan masalah yang dapat diambil, yaitu:

1. Bagaimana preferensi nasabah memilih produk pembiayaan pada BSI Kota Banda Aceh?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan preferensi nasabah memilih produk pembiayaan pada BSI Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian sesuai dengan rumusan masalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui preferensi nasabah memilih produk pembiayaan pada BSI Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan preferensi nasabah memilih produk pembiayaan pada BSI Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi pembaca, baik baik mahasiswa maupun masyarakat secara umum, dan sekaligus pemahaman tentang preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh.

2. Manfaat Bagi Mahasiswa

Dapat digunakan sebagai dasar pengetahuan dan pengalaman dalam kegiatan penelitian berikutnya, bagi mahasiswa yang ingin meneliti lebih lanjut tentang topik yang sama.

3. Manfaat Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan memperoleh sumbangan pemikiran dan saran-saran serta memberikan kontribusi praktis, dan bermanfaat untuk mengetahui preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan. Juga untuk perusahaan perbankan khususnya

Bank Syariah Indonesia untuk dapat mengembangkan inovasi baru dimasa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang menarik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini penulis membagi dalam lima bab dan didalam setiap bab terbagi dalam beberapa sub-sub bab, hal ini dibuat agar lebih mudah dipahami dan lebih jelas. Secara garis besar pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Membahas tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori

Membahas tentang landasan teori yang berisikan sub-sub bab yang membahas tentang landasan teori berisi bagian bagian teoritis tentang teori faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.

Bab III Metode Penelitian

Memaparkan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

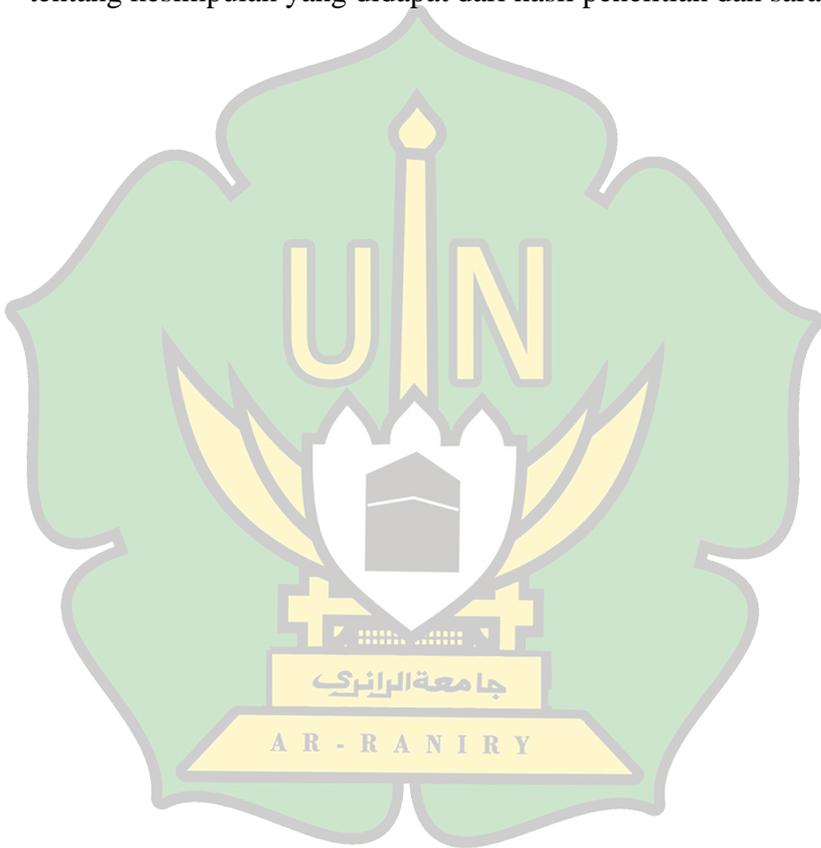
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari deskripsi objek penelitian, hasil

analisis data menggunakan teknik tertentu serta pembahasan secara mendalam.

Bab V Penutup

Bab ini bagian bagian terakhir bagi penulisan ini yang berisi tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut pasal 1 dalam UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dijelaskan bahwa bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam Undang-Undang ini juga mengatur jenis bank berdasarkan prinsip atau instrumen yang digunakan, yaitu:

1. Bank konvensional adalah bank yang dalam operasinya mengambil keuntungan dari selisih antara bunga pinjaman dengan bunga simpanan dan mendasarkan segala aktivitasnya mengambil keuntungan dari bunga.
2. Bank berdasarkan prinsip syariah, hal ini juga dibedakan menjadi dua jenis :

- a. Bank umum syariah.

Pada dasarnya sama dengan bank umum akan tetapi segala aktifitasnya didasarkan pada prinsip-prinsip syariat Islam dimana adanya pelarangan pengambilan bunga yang dalam syariat Islam termasuk salah satu jenis riba yang dilarang dalam syariat Islam

- b. Unit usaha syariah.

Pada prinsipnya sama dengan bank umum syariah akan tetapi keberadaanya merupakan cadangan dari bank

konvensional yang secara pengelolaannya dipisahkan dari aktifitas bank konvensional (induknya). Dasar hukum perbankan unit usaha syariah di Bank konvensional adalah UU. No 21 Tahun 2008.

Pengertian Bank Syariah yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpun dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah (Rodoni, 2006). Bank Syariah merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk menegakkan aturan-aturan ekonomi Islam. Sebagai bagian dari sistem ekonomi, lembaga tersebut merupakan bagian dari keseluruhan sistem sosial. Oleh karenanya, keberadaannya harus dipandang dalam konteks keseluruhan keberadaan masyarakat (manusia), serta nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan (Dewi, 2018).

Syaikh Mahmud Syalthut (Lestari,2006) mengatakan bahwa syariah adalah peraturan dan hukum yang telah digariskan oleh Allah SWT untuk dipatuhi oleh kaum muslimin. Syariah ini merupakan salah satu penghubung antara Allah SWT dengan umat manusia, maka jelas bahwa Bank Syariah merupakan bank yang berdasarkan aturan-aturan yang ada pada diri Islam. Sedangkan Bank Indonesia memberikan pengertian bahwa Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang

nonproduktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.

Bank Syariah memiliki keunggulan dibandingkan dengan bank konvensional yaitu ketepatannya dalam menyalurkan dana. Bank Syariah memperoleh keuntungan dari nisbah dan *margin* (*fee* atas jasa perbankan yang dilakukan Bank), oleh karena itu semua dana di Bank Syariah benar-benar diinvestasikan untuk usaha dan pembiayaan bagi kepentingan nasabah. Sedangkan pada Bank Konvensional pendapatan keuntungan didapatkan dengan cara mengalokasikan sebagian besar dananya dengan berspekulasi di pasar uang.

Tabel 2. 1
Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional

Indikator	Bank Konvensional	Bank Syariah
Fungsi dan Kegiatan bank	Intermediasi, jasa keuangan	Intermediasi, manager investasi, investor, sosial, jasa keuangan
Prinsip Dasar Operasi	Tidak anti riba dan anti maysir	Anti riba dan anti maysi
Prioritas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Bebas nilai (prinsip materialis) • Uang sebagai komoditi • Bunga 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak bebas nilai (prinsip syariah Islam) • Uang sebagai alat tukar dan bukan komoditi • Bagi hasil, jual beli, sewa
Orientasi	Kepentingan pribadi	Kepentingan public
Bentuk	Keuntungan	Tujuan sosial ekonomi Islam, keuntungan
Evaluasi Nasabah	Bank komersial	Bank komersial, bank pembangunan, bank

Indikator	Bank Konvensional	Bank Syariah
		universal atau multipurpose
Hubungan Nasabah	Kepastian pengembalian pokok dan bunga (<i>creditworthiness</i> dan <i>collateral</i>)	Lebih hati-hati karena partisipasi dalam risiko
Sumber Likuiditas Jangka Pendek	Terbatas debitor-kreditor	Erat sebagai mitra usaha
Pinjaman Yang Diberikan	Pasar uang , Bank Sentral	Terbatas
Lembaga Penyelesai Sengketa	Komersial dan nonkomersial, berorientasi laba	Komersial dan nonkomersial, berorientasi laba dan nirlaba
Risiko Usaha	Pengadilan, <i>Arbitrase</i>	Pengadilan, Badan <i>Arbitrase</i> Syariah Nasional
Struktur Organisasi Pengawas	<ul style="list-style-type: none"> Risiko bank tidak terkait langsung dengan debitor, risiko debitor tidak terkait langsung dengan bank 	<ul style="list-style-type: none"> Dihadapi bersama antara bank dan nasabah dengan prinsip keadilan dan kejujuran Tidak mungkin terjadi <i>negative spread</i>
Investasi	Dewan Komisari	Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Dewan Syariah Nasional

Sumber: Lestari, (2016)

Sebagai implementasi dari fungsi dasar bank yakni menjembatani pihak yang kelebihan dana dengan yang membutuhkan dana, tujuan bank syariah dapat dijabarkan dalam 6 poin tujuan utama, yakni:

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalat secara Islam, khususnya Muamalat yang berhubungan dengan perbankan agar terhindar dari praktek-praktek riba

atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), dimana jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.

- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar, terutama kelompok miskin yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.
- d. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang. Upaya Bank Syariah dalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol kebersamaannya dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja, dan program pengembangan usaha bersama.
- e. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas Bank Syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi diakibatkan adanya inflasi,

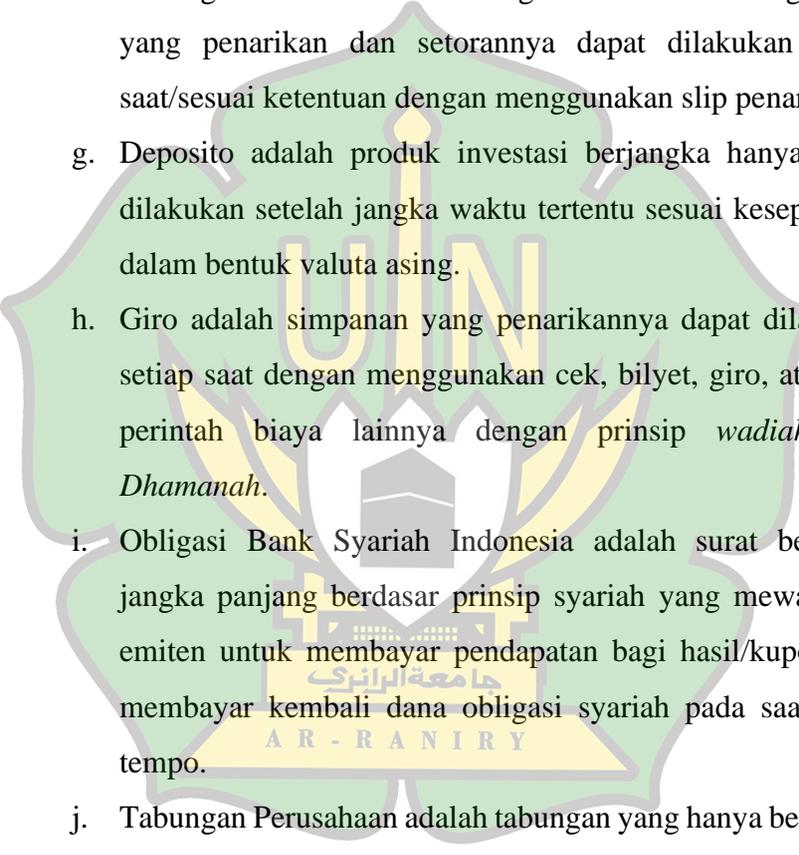
menghindari persaingan yang tidak sehat antar lembaga keuangan.

- f. Menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non syariah. Manfaat ini sebenarnya sangatlah penting jika melihat sejarah perbankan di Indonesia yang dikuasai oleh perbankan konvensional. Sebuah hal yang miris mengingat umat Islam yang sudah jelas diatur dan hal muamalat tetapi masih menggunakan bank konvensional

2.2 Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia

2.2.1 Produk Penghimpunan Dana

- a. Tabungan adalah tabungan yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.
- b. Tabungan Berencana adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan, dengan perlindungan asuransi garis.
- c. Tabungan *Easy* adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah, yang penarikannya dapat dilakukan berdasarkan syarat -syarat tertentu yang disepakati.
- d. Tabungan *Mabrur* adalah tabungan yang bertujuan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umroh.

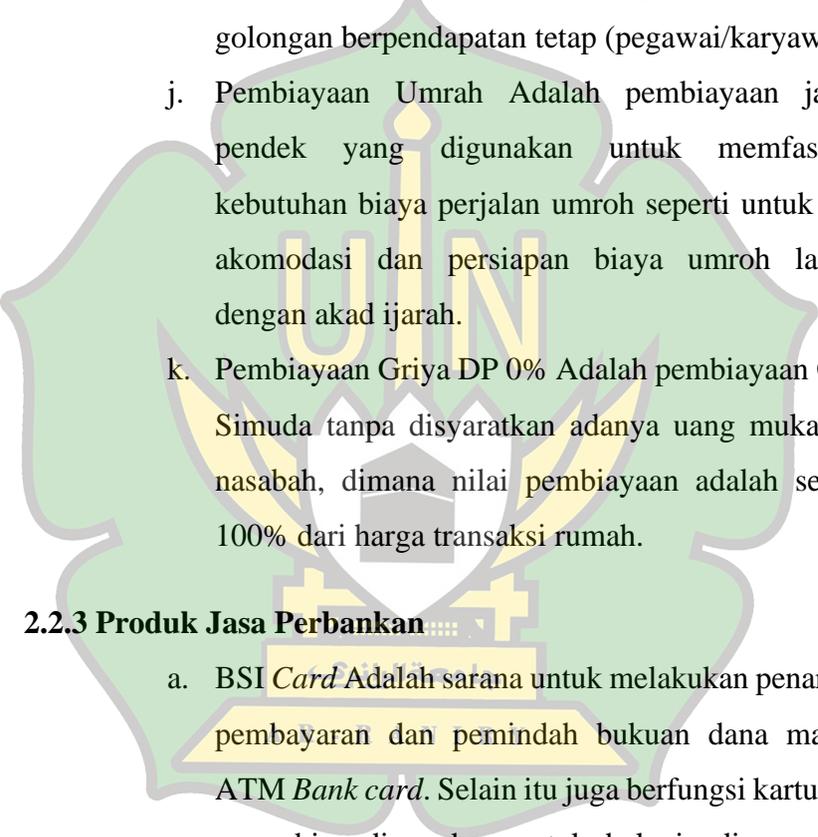
- 
- e. Tabungan Investa Cendekia adalah tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya perencanaan dana bagi putra/putri.
- f. Tabungan Dollar adalah tabungan dalam mata uang dollar yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat/sesuai ketentuan dengan menggunakan slip penarikan.
- g. Deposito adalah produk investasi berjangka hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dalam bentuk valuta asing.
- h. Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet, giro, atau alat perintah biaya lainnya dengan prinsip *wadiah Yad Dhamanah*.
- i. Obligasi Bank Syariah Indonesia adalah surat berharga jangka panjang berdasar prinsip syariah yang mewajibkan emiten untuk membayar pendapatan bagi hasil/kupon dan membayar kembali dana obligasi syariah pada saat jatuh tempo.
- j. Tabungan Perusahaan adalah tabungan yang hanya berfungsi untuk menampung kelebihan dana rekening giro yang dimiliki institusi/perusahaan berbadan hukum dengan menggunakan fasilitas *autosave* (Rinaldi Syahrani, 2021).

2.2.2 Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia Banda Aceh

- a. Pembiayaan Mudharabah Pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah di tanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Pembiayaan Musyarakah Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.
- b. Pembiayaan Murabahah Pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dengan nasabah. bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan *margin* keuntungan yang disepakati. Dapat dipergunakan untuk keperluan usaha (investasi, modal kerja dan pembiayaan *consumer*).
- c. Pembiayaan Talangan Haji Adalah pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH.
- d. Pembiayaan Istisna Adalah pembiayaan jangka pendek, menengah dan panjang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengadaan barang (objek istisna), dimana masa angsuran melebihi periode pengadaan barang dan mengaku pendapatan yang

menjadi haknya pada periode angsuran, baik pada saat penyerahan barang telah selesai dikerjakan.

- e. Pembiayaan *Mudharabah Muqayyadah Of Balance Sheet* Adalah penyaluran dana *mudharabah muqayyadah* dimana bank bertindak sebagai agen (*chaneling agen*), sehingga Bank tidak menanggung resiko.
- f. BSI *Costumer Network Financing* Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah (agen, dealer, dan sebagainya) untuk pembelian persediaan/inventori barang dari rekaman (ATPM, produsen/distributor dan sebagainya) yang menjalin kerjasama dengan bank.
- g. Pembiayaan Pemilik Rumah Adalah pembiayaan jangka pendek, menengah atau jangka panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (*consumer*), baik baru maupun bekas, dilingkungan *developer* maupun *non developer* dengan sistem *murabahah*.
- h. Pembiayaan Pemilikan Rumah Adalah pembiayaan pemilik rumah dengan tambahan *benefit* berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang *coverage* atas agunannya masih dapat menutupi total pembiayaan dan dengan memperhitungkan kecukupan *Debt To Service Ration* Nasabah.

- 
- i. Pembiayaan Pemilik Rumah (PPR) Syariah Bersubsidi Adalah pembiayaan untuk pemilik atau pembeli rumah sederhana (RS sehat RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan subsidi uang muka dari pemerintah yang ditujukan kepada golongan berpendapatan tetap (pegawai/karyawan).
 - j. Pembiayaan Umrah Adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umroh seperti untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umroh lainnya dengan akad ijarah.
 - k. Pembiayaan Griya DP 0% Adalah pembiayaan Griya Simuda tanpa disyaratkan adanya uang muka bagi nasabah, dimana nilai pembiayaan adalah sebesar 100% dari harga transaksi rumah.

2.2.3 Produk Jasa Perbankan

- a. *BSI Card* Adalah sarana untuk melakukan penarikan, pembayaran dan pemindah bukuan dana maupun *ATM Bank card*. Selain itu juga berfungsi kartu debit yang bisa digunakan untuk belanja di *merchant-merchant* yang tersedia EDC BCA mandiri yang berlogokan “gunakan *BSI Card* anda disini”.
- b. *Sentra bayar* adalah layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (PLN, Teklom, Indosat Telkom). Layanan *centra*

bayar dapat dilakukan dengan setoran uang kas atau debit rekening melalui teller, ATM, SMS *Banking*, atau proses *autodebet* secara bulanan.

- c. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang berbasis sms telepon seluler yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dimana saja, kapan saja.
- d. *Net banking* adalah layanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank) melalui jaringan internet dengan menggunakan komputer.
- e. *Transfer westeren union* Adalah jasa pengiriman uang penerimaan kiriman uang secara cepat (*Real Time Online*) yang dilakukan lintas negara atau satu negara (Domestik).
- f. *Kliring* Adalah penagihan warkat bank lain dimana lokasi bank tertariknya berada diwilayah kliring atau berada diluar negeri, hasil penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.
- g. *Inkaso* Adalah penagihan warkat bank lain dimana bank tertariknya berada di wilayah kliring atau berada diluar negeri, hasil penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

- h. *Intercity clearing* Adalah jasa penagihan warket (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima dana hasil tagihan cek bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.
- i. RGTS (*Real time gross settelmen*) Adalah jasa transfer uang valuta rupiah antar Bank dalam suatu kota maupun kota yang berbeda secara *real time*. Transfer ke luar yaitu pengiriman valas nasabah, Transfer masuk yaitu pengiriman valas dari nasabah baik lain bank dalam maupun luar negeri ke nasabah Bank Syariah Indonesia (Rinaldi Syahrhan, 2021).

2.3 Prinsip Bank Syariah Dalam Menghimpun Dana

1.) Prinsip wadi'ah

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadiah dhamananh* berbeda dengan *wadia'ah amanah*. Dalam *wadia'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara itu, dalam hal *wadi'ah yad dhamanah*, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. (Muhammad, 2005) Ketentuan umum dari produk ini adalah:

Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedang pemilik

dana tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian. bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik dana sebagai suatu insentif untuk menarik dana masyarakat tapi tiak boleh diperjanjikan di muka.

Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Khusus bagi pemilik rekening giro, bank dapat memberikan buku cek, bilyet giro, dan *debit card*.

Terhadap pembukaan rekening ini bank dapat menggunakan pengganti biaya administrasi untuk sekedar menutupi biaya yang benar-benar terjadi. Ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan rekening giro dan tabungan tetap berlaku selama tidak bertenatangan dengan prinsip syariah.

2.) Prinsip *Mudharabah*

Dalam mengaplikasikan prinsip *mudharabah*, penyimpanan atau deposit bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *murabahah* atau *ijarah* seperti yang telah dijelaskan terdahulu. Dapat pula dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *mudharabah* kedua. Hasil usaha ini akan dibagikan berdasarkan *nisbah* yang disepakati. Dalam hal bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua,

maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.

Rukun *mudharabah* terpenuhi semua (ada *mudharib*-ada pemilik dana, ada usaha yang dibagihasilkan, ada nisbah, dan ada ijab Kabul). Prinsip *mudharabah* ini diaplikasikan pada produk tabungan berjangka dari deposito berjangka.

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan dana, prinsip *mudharabah* terbagi dua yaitu:

a) *Mudharabah Mutlaqah*

Dalam *mudharabah mutlaqah*, tidak ada pembatasan bagi bank dalam menggunakan dana yang dihimpun. Nasabah tidak memberikan persyaratan apapun kepada bank, ke bisnis apa dana yang disimpannya itu hendak disalurkan, atau menetapkan penggunaan akad-akad tertentu, ataupun mensyaratkan dananya diperuntukkan bagi nasabah tertentu. Jadi bank memiliki kebebasan penuh untuk menyalurkan dana URIA ini ke bisnis manapun yang diperkirakan menguntungkan.

Dari penerapan *mudharabah mutlaqah* ini dikembangkan produk tabungan dan deposito, sehingga terdapat dua jenis penghimpunan dana, yaitu tabungan *mudharabah* dan deposito *mudharabah*. Ketentuan umum dalam produk ini adalah:

Bank wajib memberitahukan kepada pemilik mengenai nisbah dan tata cara pemberitahuan keuntungan dan/atau pembagian keuntungan secara risiko yang dapat ditimbulkan dari penyimpanan dana. Apabila telah tercapai kesepakatan, maka hal tersebut harus dicantumkan dalam akad. Untuk tabungan *mudharabah*, bank dapat memberikan buku tabungan sebagai bukti penyimpanan, serta kartu ATM dan atau penarikan lainnya kepada penabung. Untuk deposito *mudharabah*, bank wajib memberikan sertifikat atau tanda penyimpanan (bilyet) deposito kepada deposan.

Tabungan *mudharabah* dapat diambil setiap saat oleh penabung sesuai dengan perjanjian yang disepakati, namun tidak diperkenankan mengalami saldo *negative*. Deposito *mudharabah* hanya dapat dicairkan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Deposito yang diperpanjang, setelah jatuh tempo akan diperlakukan sama seperti deposito baru, tetapi bila pada akad sudah dicantumkan perpanjangan otomatis maka tidak perlu dibuat akad baru. Ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan tabungan dan deposito tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

b) *Mudharabah Muqayyadah*

Jenis mudharabah ini merupakan simpanan khusus (*Restricted Investment*) dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh pihak bank. Misalnya disyaratkan digunakan untuk bisnis tertentu, atau disyaratkan digunakan dengan akad tertentu, atau disyaratkan digunakan untuk nasabah tertentu. Karakteristik jenis simpanan ini adalah sebagai berikut:

Pemilik dana wajib menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus diikuti oleh bank dan wajib membuat akad yang mengatur persyaratan penyaluran dana simpanan khusus. Bank wajib memberitahukan kepada pemilik dana mengenai nisbah dan tata cara pemberitahuan keuntungan dan/atau pembagian keuntungan secara risiko yang dapat ditimbulkan dari penyimpanan dana. Apabila telah tercapai kesepakatan, maka hal tersebut harus dicantumkan dalam akad. Sebagai tanda bukti simpanan bank menerbitkan bukti simpanan khusus. Bank wajib memisahkan dana ini dari rekening lainnya. Untuk deposito mudharabah, bank wajib memberikan sertifikat atau tanda penyimpanan (bilyet) deposito kepada deposan.

c) *Mudharabah Muqayyadah of Balance sheet*

Jenis mudharabah ini merupakan penyaluran dana *mudharabah* langsung kepada pelaksana usahanya, dimana bank bertindak sebagai perantara (*arranger*) yang mempertemukan antara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank dalam mencari bisnis (pelaksana usaha).

Sebagai tanda bukti simpanan bank menerbitkan bukti simpanan khusus. Bank wajib memisahkan dana dari rekening lainnya. Simpanan khusus daicatat pada pos tersendiri dalam rekening *administrative*. Dana simpanan khusus harus disalurkan secara langsung kepada pihak yang diamanatkan oleh pemilik dana. Bank menerima komisi atas jasa mempertemukan kedua pihak. Sedangkan antara pemilik dana dan pelaksana usaha berlaku nisbah bagi hasil (www.ojk.go.id).

2.3.1 Prinsip Bank Syariah Dalam Menyalurkan Dana

Dalam penyaluran dana, Bank Syariah harus berpedoman kepada prinsip kehati-hatian. Sehubungan dengan ini, bank diwajibkan untuk meneliti secara seksama calon nasabah penerima dana berdasarkan azas pembiayaan yang sehat. Ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan penyaluran dana perbankan

tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip *syari'ah*. Dalam menyalurkan dana kepada nasabah, secara garis besar terdapat empat kelompok prinsip operasional *syari'ah*, yaitu prinsip jual beli (*bai'*), sewa beli (*ijarah*), bagi hasil (*syirkah*) dan pembiayaan lainnya.

1. Prinsip jual Beli (Ba'i)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan didepan menjadi bagian harga atas barang yang dijual.

Transaksi jual-beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya, yakni sebagai berikut:

a) Pembiayaan *murabahah*

Murabahah (al-bai bi tsaman ajil) lebih dikenal sebagai *murabahah* saja. *Murabahah* berasal dari kata *ribhu* (keuntungan), adalah transaksi jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*margin*)

Kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga

jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan murabahah selalu dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*, atau *muajjal*). Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad, sementara pembayaran dilakukan secara tangguh/cicilan.

b) Pembiayaan Salam

Salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh sementara pembayaran dilakukan secara tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.

Dalam praktik perbankan, ketika barang telah diserahkan kepada bank, maka bank akan menjualnya kepada rekanan nasabah atau nasabah itu sendiri secara tunai atau secara cicilan. Harga jual yang ditetapkan oleh bank adalah harga beli bank dari nasabah ditambah keuntungan. Dalam hal ini bank menjualnya secara tunai biasanya disebut dengan pembiayaan talangan (*bridging*

financing). Sedangkan dalam hal bank menjualnya secara cicilan. Ketentuan umum Pembiayaan Salam adalah sebagai berikut:

Pembelian hasil produksi harus diketahui spesifikasinya secara jelas seperti jenis, macam, ukuran, mutu dan jumlahnya. Misalnya jual beli 100 kg mangga harum manis kualitas "A" dengan harga Rp. 5000/kg, akan diserahkan pada panen dua bulan mendatang.

Apabila hasil produksi yang diterima cacat atau tidak sesuai akad maka nasabah (produsen) harus bertanggung jawab dengan cara antara lain mengambil dana yang telah diterimanya atau mengganti barang yang sesuai dengan pesanan.

Mengingat bank tidak menjadikan barang yang dibeli atau dipesannya sebagai persediaan (*inventory*), maka dimungkinkan bagi bank untuk melakukan akad salam kepada pihak ketiga (pembeli kedua), seperti BULOG, pedagang pasar induk atau rekanan. Mekanisme seperti ini disebut sebagai paralel salam.

c) Pembiayaan *Istishna'*

Produk *istishna'* menyerupai produk salam, tapi dalam *istishna'* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin)

pembayaran. *Skim istishna'* dalam Bank Syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi. Ketentuan umum Pembiayaan *Istishna'* adalah spesifikasi barang pesanan harus jelas seperti jenis, macam ukuran, mutu dan jumlahnya. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *Istishna'* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad. Jika terjadi perubahan dari kriteria pesanan dan terjadi perubahan harga setelah akad ditandatangani, seluruh biaya tambahan tetap ditanggung nasabah.

2. Prinsip Sewa (*ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, tapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual-beli objek transaksinya adalah barang pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa. Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal *ijarah muntahhiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

3. Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut

a) Pembiayaan *musyarakah*

Bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah *musyarakah* (*syirkah* atau *syarikah*).. Transaksi *musyarakah* dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerjasama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih di mana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud.

Secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, barang perdagangan (*trading asset*), kewirausahaan (*entrepreneurship*), kepandaian (*skill*), kepemilikan (*property*), peralatan (*equipment*), atau *intangible asset* (seperti hak paten atau *goodwill*), kepercayaan atau reputasi (*credit worthiness*) dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang. Dengan meragkum seluruh kombinasi dari bentuk kontribusi masing-masing pihak dengan atau tanpa batasan waktu menjadikan produk ini sangat fleksibel. Ketentuan

umum Pembiayaan Musyarakah adalah sebagai berikut:

Semua modal disatukan untuk dijadikan modal proyek musyawarah dan dikelola bersama-sama. Setiap pemilik modal berhak turut serta dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan oleh pelaksana proyek. Pemilik modal dipercaya untuk menjalankan proyek musyarakah dan tidak boleh melakukan tindakan seperti:

- Menggabungkan dana proyek dengan harta pribadi.
- Memberi pinjaman kepada pihak lain

Setiap pemilik modal dianggap mengakhiri kerja sama apabila:

- Menarik diri dari perserikatan
- Meninggal dunia
- Menjadi tidak cakap hukum

Biaya yang timbul dalam pelaksanaan proyek dan jangka waktu proyek harus diketahui bersama. Keuntungan dibagi sesuai porsi kesepakatan sedangkan kerugian dibagi sesuai dengan porsi kontribusi modal. Proyek yang akan dijalankan harus disebutkan dalam akad. Setelah proyek selesai nasabah mengembalikan dana tersebut bersama bagi hasil yang telah disepakati untuk bank.

b) Pembiayaan *Mudharabah*

Secara spesifik terdapat bentuk *musyarakah* yang populer dalam produk perbankan syariah yaitu *mudharabah*. *Mudharabah* adalah bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak di mana pemilik modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerja sama dalam paduan kontribusi 100% modal kas dari *shahib al-maal* dan keahlian dari *mudharib*.

Transaksi jenis ini tidak mensyaratkan adanya wakil *shahib al-maal* dalam manajemen proyek. Sebagai orang kepercayaan, *mudharib* harus bertindak hati-hati dan bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang terjadi akibat kelalaian. Sedangkan sebagai wakil *shahib al-maal* dia diharapkan untuk mengelola modal dengan cara tertentu untuk menciptakan laba optimal. Perbedaan yang esensial dari *musyarakah* dan *mudharabah* terletak pada besarnya kontribusi atas manajemen dan keuangan atau salah satu di antara itu. Dalam *mudharabah*, modal hanya berasal dari satu pihak, sedangkan dalam *musyarakah* modal berasal dari dua pihak atau lebih.

Musyarakah dan *mudharabah* dalam literatur *fiqih* berbentuk perjanjian kepercayaan (*uqud al-amanah*) yang menuntut tingkat kejujuran yang tinggi dan menjunjung keadilan. Karenanya masing-masing pihak harus menjaga

kejujuran untuk kepentingan bersama dan setiap usaha dari masing-masing pihak untuk melakukan kecurangan dan ketidakadilan pembagian pendapatan betul-betul akan merusak ajaran Islam. Ketentuan umum skema pembiayaan *mudharabah* adalah sebagai berikut:

Jumlah modal yang diserahkan kepada nasabah selaku pengelola modal harus diserahkan tunai, dan dapat berupa uang atau barang yang dinyatakan nilainya dalam satuan uang. Apabila modal diserahkan secara bertahap harus jelas, tahapannya dan disepakati bersama.

Hasil dari pengelolaan modal pembiayaan *mudharabah* dapat diperhitungkan dengan cara, yakni:

- 1 Perhitungan dari pendapatan proyek (*revenue sharing*)
- 2 Perhitungan dari keuntungan proyek (*profit sharing*)

Hasil usaha dibagi sesuai dengan persetujuan dalam akad, pada setiap bulan atau waktu yang disepakati. Bank selaku pemilik modal menanggung seluruh kerugian kecuali akibat kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah, seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan dana. Bank berhak melakukan pengawasan terhadap pekerjaan namun tidak berhak mencampuri urusan pekerjaan/usaha nasabah. Jika nasabah cidera janji dengan sengaja, misalnya tidak mau

membayar kewajiban atau menunda pembayaran kewajiban, maka ia dapat dikenakan sanksi administrasi.

c. Produk Jasa Perbankan Lainnya

Produk jasa perbankan lainnya yaitu layanan perbankan dimana Bank Syariah menerima imbalan atas jasa perbankan diluar fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi keuangan.

1) *Wakalah*

Wakalah atau perwakilan, berarti penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat. Yakni bank diberikan mandat oleh nasabah untuk melaksanakan suatu perkara sesuai dengan amanah/permintaan nasabah. Secara teknis perbankan, wakalah adalah akad pemberi wewenang/kuasa dari lembaga/seseorang (sebagai pemberi mandat) kepada pihak lain (sebagai wakil, dalam hal ini bank) untuk mewakili dirinya melaksanakan urusan dengan batas kewenangan dan dalam waktu tertentu. Segala hak dan kewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yang memberi kuasa. Bank dan nasabah yang dicantumkan dalam akad pemberian kuasa harus cakap hukum.

2) *Kafalah*

Kafalah merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dalam

pengertian lain *kafalah* berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin (QS. Yusuf 12:72).

Secara teknis perbankan, *kafalah* merupakan jasa penjaminan nasabah dimana bank bertindak sebagai penjamin (*kafil*) sedangkan nasabah sebagai pihak yang dijamin (*makfullah*). Prinsip syariah ini sebagai dasar layanan bank garansi, yaitu penjaminan pembayaran atas suatu kewajiban pembayaran.

Bank dapat mempersyaratkan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai jaminan. Atas dana tersebut bank dapat memperlakukannya dengan prinsip wadiah. Dalam hal ini bank mendapatkan imbalan atas jasa yang diberikan.

3) *Sharf*

Layanan jasa perbankan jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama berdasarkan kurs jual atau kurs beli yang berlaku pada saat itu juga (transaksi *spot*). Jenis layanan berdasarkan transaksi *spot* adalah : *today*, *tomorrow*, dan *spot*.

Bank syariah tidak melayani transaksi *forward*, *swap*, dan *option* yang dalam transaksinya diterapkan

hedging sebagaimana telah dijelaskan di atas. Karena transaksi ini penyerahannya dilakukan pada masa yang akan datang dan mengandung unsur spekulasi.

4) *Qardh*

Qardh adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali. Menurut teknis perbankan, *qardh* adalah pemberian pinjaman dari bank kepada nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif.

Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman tanpa ada tambahan keuntungan dan pembayarannya dilakukan secara angsuran atau sekaligus. Bank dapat meminta jaminan atas pinjaman ini kepada peminjam (QS al-Hadid 57:11).

5) *Rahn*

Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Tujuan akad *rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan. Secara sederhana *rahn* adalah jaminan hutang atau gadai. Biasanya akad yang digunakan adalah akad *qardh wal ijarah*, yaitu akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan

penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan. Barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria, yaitu milik nasabah sendiri; memiliki nilai ekonomis sehingga bank memperoleh jaminan untuk dapat mengambil seluruh atau sebagian piutangnya; harus jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar; dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan bank.

6) *Hiwalah*

Hiwalah adalah transaksi mengalihkan utang piutang. Dalam praktik perbankan syariah fasilitas *hiwalah* lazimnya untuk membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya. Bank mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan utang. Untuk mengantisipasi risiko kerugian yang akan timbul, bank perlu melakukan penelitian atas kemampuan pihak yang berhutang dan kebenaran transaksi antara yang memindahkan piutang dengan yang berhutang. Katakanlah seorang *supplier* bahan bangunan menjual barangnya kepada pemilik proyek yang akan dibayar dua bulan kemudian. Karena kebutuhan *supplier* akan likuiditas, maka ia meminta bank untuk mengambil alih piutangnya. Bank akan menerima pembayaran dari pemilik proyek.

7) Ijarah

Akad *ijarah* selain menjadi landasan syariah untuk produk pembiayaan, yaitu sewa cicil, juga menjadi prinsip dasar pada jasa perbankan lainnya, antara lain layanan penyewaan kotak simpanan atau SDB (*safe deposit box*). Bank mendapat imbalan sewa atas jasa tersebut.

8) Al-Wadiah

Akad *al-wadiah* selain menjadi landasan syariah produk tabungan, termasuk giro, juga menjadi prinsip dasar layanan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*). Bank mendapatkan imbalan atas jasa tersebut (www.ojk.go.id).

2.4 Pembiayaan Bank Syariah

Dalam kegiatan penyaluran dana, lembaga keuangan baik bank maupun non-bank dengan cara melakukan pembiayaan. Pembiayaan yang dilakukan lembaga keuangan baik bank maupun non-bank karena berhubungan dengan rencana untuk memperoleh pendapatan. Pembiayaan dalam perbankan syariah atau istilah teknisnya aktiva produktif, menurut ketentuan Bank Indonesia adalah penanaman dana bank syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, piutang, *qardh*, surat berharga syariah, penyertaan modal sementara dan kontijensi pada rekening administrasi serta sertifikat wadiah Bank Indonesia Muhammad, (2014).

Menurut UU No. 7 Tahun 1992 yang dimaksud pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan atau dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan jumlah bunga, imbalan atau bagi hasil (Ridwan, 2004). Perbedaan mendasar antara pembiayaan yang diberikan oleh bank konvensional dengan pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah adalah terletak pada keuntungan yang diharapkan. Pada bank konvensional keuntungan yang diperoleh yaitu melalui bunga pada penggunaan kredit, sedangkan bagi bank syariah keuntungan yang diperoleh berupa imbalan atau bagi hasil pada penggunaan akad *Kasmir*, (2002).

a. Tujuan Pembiayaan

Secara umum tujuan pembiayaan dibedakan menjadi dua kelompok yaitu: tujuan pembiayaan untuk tingkat makro, dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro (Muhammad, 2005: 17). Secara makro dijelaskan bahwa pembiayaan bertujuan :

- 1) Peningkatan ekonomi umat, artinya masyarakat yang tidak dapat di akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi.
- 2) Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana

tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh melalui aktivitas pembiayaan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak yang minus dana, sehingga dapat digulirkan.

- 3) Meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat agar mampu meningkatkan daya produksinya.
- 4) Membuka lapangan kerja baru artinya dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja.
- 5) Terjadinya distribusi pendapatan, artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya.

Adapun secara mikro, pembiayaan bertujuan untuk:

- 1) Upaya memaksimalkan laba, artinya setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi, yaitu menghasilkan laba usaha. Setiap pengusaha menginginkan mampu mencapai laba maksimal. Untuk dapat menghasilkan laba maksimal maka mereka perlu dukungan dana yang cukup.
- 2) Upaya meminimalkan risiko, artinya usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan risiko

yang mungkin timbul, risiko kekurangan modal usaha dapat diperoleh melalui tindakan pembiayaan.

- 3) Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan mixing antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal. Jika sumber daya alam dan sumber daya manusianya ada, dan sumber daya modal tidak ada, maka dipastikan diperlukan pembiayaan. Dengan demikian, pembiayaan pada dasarnya dapat meningkatkan daya guna sumber-sumber daya ekonomi.
- 4) Penyaluran kelebihan dana, artinya dalam kehidupan masyarakat ada pihak yang kelebihan dana, sementara ada pihak yang kekurangan dana. Dalam kaitan dengan masalah dana, maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (*surplus*) keada pihak yang kekurangan (*minus*) dana.

Tujuan pembiayaan yang lain terdiri dari dua fungsi yang saling berkaitan dari pembiayaan (Rivai *et al*, 2008):

- 1) *Profitability* yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelola bersama nasabah.

2) *Safety* yakni keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *profitability* dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.

b. Fungsi Pembiayaan

Ada beberapa fungsi dari pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah kepada masyarakat penerima, diantaranya (Muhammad, 2014):

1) Meningkatkan daya guna uang

Para penabung menyimpan uangnya di bank dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Uang tersebut dalam prosentase tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh bank guna suatu usaha peningkatan produktivitas. Para pengusaha menikmati pembiayaan dari bank untuk memperluas usahanya baik untuk peningkatan produksi, perdagangan maupun untuk usaha-usaha rehabilitasi ataupun memulai usaha baru.

2) Meningkatkan daya guna barang

Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memindahkan barang dari suatu tempat yang gunanya kurang ke tempat yang lebih bermanfaat.

3) Meningkatkan peredaran uang

4) Menimbulkan kegairahan berusaha

5) Stabilitas ekonomi

6) Sebagai alat hubungan ekonomi internasional

2.5 Preferensi Nasabah

Menurut Setiadi, (dalam Dewi, 2017) preferensi nasabah adalah sikap nasabah yang menginginkan suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan nilai kepuasan terhadap apa yang dibeli atau yang ditawarkan, sehingga orang yang menginginkan barang atau jasa telah mempunyai sikap perilaku pembelian. Menurut Kotler (2000) (dalam Simamora, 2004), ada beberapa langkah yang harus dilalui sampai konsumen membentuk preferensi.

1. Diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut. Sebagai contoh, sekaleng susu instant merupakan sekumpulan atribut yang terdiri dari rasa, kandungan gizi, harga, ukuran, dan reputasi. Konsumen yang berbeda memiliki persepsi yang berbeda tentang atribut apa yang relevan.
2. Tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Konsumen memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam menilai atribut apa yang paling penting. Konsumen yang daya belinya terbatas, kemungkinan besar akan memperhitungkan atribut harga sebagai yang utama.
3. Konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang letak produk pada setiap atribut. Sejumlah kepercayaan mengenai merek tertentu disebut kesan merek.

4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut. Misalnya, seseorang menginginkan besarnya gambar televisi. Maka kepuasan tertinggi akan diperoleh dari televisi paling besar dan kepuasan terendah dari televisi paling kecil. Dengan kata lain, semakin besar ukuran televisi, maka kepuasan juga semakin besar
5. Konsumen akan sampai pada sikap terhadap merek yang berbeda melalui prosedur evaluasi. Proses evaluasi yang dimaksud adalah aturan kompensasi dan bukan kompensasi.

Hasil penelitian kerjasama Bank Indonesia dan Institut Pertanian Bogor (2000) tentang bank syariah di wilayah Jawa Barat menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa bank syariah adalah lokasi/akses, pelayanan, kredibilitas, fasilitas, status, dan pengetahuan nasabah tentang bank syariah. Preferensi konsumen didefinisikan sebagai selera subjektif (individu), yang diukur dengan utilitas, dari bundel berbagai barang. Konsumen dipersilahkan untuk melakukan rangking terhadap bundel barang yang mereka berikan pada konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (dalam Oktavianingrum, 2016) preferensi konsumen merupakan suatu sikap konsumen terhadap satu pilihan merek produk yang terbentuk melalui evaluasi atas berbagai macam merek dalam berbagai pilhan yang tersedia.

Mengerti dan mengadaptasi preferensi dan perilaku

konsumen bukanlah pilihan, keduanya adalah kebutuhan mutlak untuk kelangsungan hidup kompetitif. Dalam analisis akhir, konsumen memegang kendali dan pemasar dikatakan berhasil bila produk atau jasanya dipandang menawarkan manfaat yang riil. Kotler (2000) mengatakan bahwa konsumen memproses informasi tentang produk didasarkan pada pilihan merek untuk membuat keputusan terakhir. Timbulnya pembelian suatu produk terlihat dimana konsumen mempunyai kebutuhan yang ingin dipuaskan. Konsumen akan mencari informasi tentang manfaat produk dan selanjutnya mengevaluasi atribut produk tersebut.

Tunggal (2005) menyebutkan bahwa preferensi pelanggan dipengaruhi oleh:

a. Faktor Sosial

Faktor sosial adalah sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan. Faktor sosial ini terdiri dari kelompok referensi, keluarga peranan dan status yang dimaksud dengan kelompok referensi adalah kelompok yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang.

b. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan faktor yang berasal dari dalam dirinya berupa kemampuan dan eksistensi yang dimilikinya. Faktor pribadi yang menyebabkan preferensi adalah pekerjaan

dan gaya hidup yang dijalaninya. Pekerja dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan pembelian. Seseorang yang bekerja dengan pendapatan yang tinggi akan memilih produk yang lebih mahal Faktor Budaya Karakteristik ini menunjukkan implementasi dari pemahaman pelanggan mengenai preferensi sesuai dengan karakter budaya dari masing-masing pelanggan. Karakteristik budaya terbagi menjadi dua yaitu:

- 1) Bentuk fisik dari suatu produk. Setiap pelanggan mempunyai keinginan membeli produk dengan bentuk fisik yang berbeda-beda sesuai dengan kebudayaan mereka.
- 2) Model. Model produk diartikan sebagai jenis dari produk. Model juga dipengaruhi oleh karakteristik budaya dari masing-masing konsumen. menyebutkan bahwa setiap keputusan yang diambil seseorang disebabkan oleh perilakunya. Seseorang dalam mengembangkan perilakunya dipengaruhi oleh faktor budaya yang didorong oleh persepsi individu tentang bentuk produk yang mempunyai nilai budaya dan model dengan artistik yang bagus. daripada seseorang yang pendapatannya rendah. Seseorang yang mempunyai gaya hidup modern cenderung akan selalu mengikuti perkembangan produk yang modern, sedangkan seseorang yang

mempunyai gaya hidup sederhana maka akan lebih tertarik dengan produk-produk yang sederhana. Faktor pribadi seseorang berkaitan dengan adanya perbedaan jenis pekerjaan yang ditekuninya. Perbedaan jenis pekerjaan ini menyebabkan perbedaan dalam tingkat pendapatan yang akan mempengaruhi gaya hidup yang juga berbeda-beda. Hal ini ditunjukkan oleh adanya pendapatan yang tinggi dan pendapatan yang rendah, sehingga terdapat gaya hidup yang juga berbeda-beda. Dengan demikian pekerjaan dan gaya hidup mempunyai keterkaitan dengan kepribadian seseorang.

c. Faktor harga

Harga sebagai faktor yang menentukan seorang nasabah dalam melakukan pertimbangan ketika akan melakukan pembiayaan di Bank Syariah, yang terdiri dari faktor *margin* atau bagi hasil. Faktor harga mempunyai fungsi penting dalam menetapkan preferensi pelanggan. Indikator dari karakteristik harga yang mempengaruhi preferensi pelanggan meliputi tingkat pendapatan, jenis usaha dan tabungan yang dimiliki pelanggan. Namun, dari ketiga indikator tersebut, indikator yang paling menentukan preferensi pelanggan dari sisi karakteristik harga adalah jenis usaha pelanggan. Kondisi ekonomi setiap pelanggan berbeda-beda tergantung dari jenis

usaha yang dijalankannya. Lesmana (2004) menyebutkan bahwa sebagian besar preferensi pelanggan dipengaruhi oleh kondisi ekonominya. Kondisi ekonomi yang dimaksud di sini adalah besar kecilnya jenis usaha yang dimiliki pelanggan yang merupakan kekayaan pelanggan yang bersumber dari penghasilannya yang akan mempengaruhi keputusannya dalam membeli.

d. Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan suatu kondisi internal seseorang yang memberikan dorongan kepada tindakan seseorang dalam mengambil suatu keputusan yang sesuai dengan tujuan yang diinginkannya. Tunggal (2005) menyebutkan faktor psikologis seseorang akan berbeda antara yang satu dengan lainnya sehingga akan mempengaruhi preferensi yang juga berbeda-beda. Karakteristik psikologis yang mempengaruhi preferensi seseorang adalah motivasi dan persepsi. Motivasi mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu, sedangkan persepsi menunjukkan sesuatu yang diinginkan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya. Dengan demikian faktor psikologis dipengaruhi oleh motivasi dan persepsi pelanggan dalam mengambil suatu keputusan terkait suatu barang dan jasa yang akan digunakan. Oleh karena itu, perusahaan menggunakan kedua faktor tersebut dalam membentuk preferensi pelanggan. Sasaran strategi pemasaran saat ini adalah dengan pendekatan psikologis seseorang, yaitu

memberikan pilihan terkait motivasi dan persepsi seseorang dalam memenuhi kebutuhannya.

2.6 Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah

Minat dapat diartikan suatu keinginan yang timbul dari suatu perhatian seseorang terhadap barang, benda atau dapat juga dikatakan dorongan ingin melakukan kegiatan tertentu. Di bawah ini terdapat pengertian menurut beberapa para ahli: Minat sama artinya dengan perhatian, antara minat dan perhatian pada umumnya dianggap sama/tidak ada perbedaan. Memang keduanya hampir sama dan dalam praktek selalu bergandengan satu sama lain. Jika seseorang yang tertuju pada suatu obyek sebenarnya dimulai dengan adanya minat dalam hal tersebut. Minat ialah sikap jiwa orang seorang termasuk ketiga fungsi jiwanya (kognisi, konasi, emosi), yang tertuju pada suatu dan dalam hubungan itu unsur perasaan yang terkuat". Perhatian ialah keaktifan jiwa yang diarahkan kepada sesuatu obyek tertentu. Di dalam gejala perhatian, ketiga fungsi tersebut juga ada, tetapi unsur pikiranlah yang terkuat pengaruhnya. Antara minat dan perhatian selalu berhubungan dengan praktek. Apa yang menarik minat dapat menyebabkan adanya perhatian dan apa yang menyebabkan adanya perhatian kita terhadap suatu tentu disertai dengan minat (Ahmadi, 2003).

Berikut ini penjelasan mengenai ketiga indikator yang dijadikan acuan terbentuknya minat nasabah, yaitu sebagai berikut:

a. Kognisi (Gejala pengenalan)

Kegiatan atau proses memperoleh pengetahuan (termasuk kesadaran, perasaan) atau usaha mengenalisesuatu melalui pengalaman sendiri. Gejala pengenalan dalam garis besarnya dibagi menjadi dua yaitu melalui indera dan yang melalui akal. Dari pengertian di atas menurut Uswah Wardiana kognisi itu merupakan keyakinan seseorang tentang suatu yang didapatkan dari proses berfikir tentang sesuatu objek tertentu. Proses yang dilakukan adalah memperoleh pengetahuan dan memanipulasi pengetahuan melalui aktifitas mengingat, menganalisis, memahami, menilai, menalar, dan membayangkan.

b. Emosi (Gejala perasaan)

Kecenderungan untuk memiliki perasaan yang khas bila berhadapan dengan objek tertentu dalam lingkungannya. Emosi dapat diartikan perasaan yang muncul akibat dari rangsangan dari dalam maupun dari luar. Maksudnya suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atau bertingkah terhadap stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.

c. Konasi (Gejala kemauan)

Merupakan salah satu fungsi hidup kejiwaan manusia, dapat diartikan sebagai aktifitas psikis yang mengandung usaha aktif dan berhubungan dengan pelaksanaan suatu tujuan. Tujuan adalah titik akhir dari gerakan yang menuju pada

suatu arah.¹² Menurut Abu Ahmadi pengertian dari konasi atau kemauan dapat disamakan dengan kehendak atau hasrat. Kehendak itu merupakan suatu fungsi jiwa untuk dapat mencapai sesuatu. Kehendak ini dapat disebutkan kekuatan dari dalam, sedangkan dari luar itu sebagai gerak-gerik.

Sedangkan menurut Rozalinda (2014: 42) beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah pada bank tersebut adalah:

1. Produk

Atribut yang ada pada suatu produk pembiayaan merupakan hal yang penting guna menarik seseorang untuk menggunakannya. Adapun indikator yang digunakan adalah produk yang bervariasi, kesesuaian dengan tujuan dan kebutuhan, persyaratan yang ringan, biaya administrasi yang murah, jasa pembiayaan yang lebih rendah dibandingkan dengan bunga kredit. Sedangkan produksi adalah kegiatan manusia untuk menghasilkan barang dan jasa yang kemudian dimanfaatkan oleh konsumen secara teknis, produksi adalah proses mentransformasikan input menjadi output. M.N Siddiqi berpendapat, bahwa produksi merupakan penyediaan barang dan jasa dengan memperhatikan nilai keadilan dan kemaslahatan bagi masyarakat (Rozalinda, 2014). Produksi mempunyai peranan penting dalam menentukan taraf hidup manusia dan kemakmuran suatu bangsa. Al-Qur'an telah meletakkan landasan yang sangat kuat terhadap produksi.

2. Promosi

Faktor promosi merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi nasabah agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh pihak BSI kepada nasabah yang kemudian diharapkan nasabah menjadi senang lalu menggunakannya. Adapun indikator yang digunakan adalah publisitas, tersedianya media informasi, adanya undian dan *doorprize*. Menurut Rohaeni dalam (Arieca, 2002) menyatakan bahwa, promosi sangatlah penting dalam memperkenalkan sebuah produk dan juga menarik minat konsumen untuk membeli produk tersebut. Karena dengan promosi, konsumen akan lebih mengenal tentang produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan langsung yang diberikan lembaga kepada nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi terciptanya loyalitas dan kepuasan nasabah. Adapun indikator yang digunakan adalah keramahan pelayanan, efisiensi dan kecepatan layanan, kejelasan informasi, pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, serta pelayanan yang merata yang tidak membeda-bedakan terhadap status sosial. Menurut Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada

suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

4. Kemudahan

Khususnya kemudahan dalam mendapatkan jasa yang mana turut berperan penting dalam menarik seseorang untuk menggunakan jasa pembiayaan yang disediakan oleh pihak BPRS. Adapun indikator yang digunakan adalah lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, pelayanan dengan sistem “jemput bola”, kemudahan dalam prosedur untuk mendapatkan dana pembiayaan, serta dekat dengan tempat tinggal. Menurut Jogiyanto (2007) kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, *simple* dan mudah pengoperasiannya.

5. Keyakinan

Menurut Robinson (dalam Perry dan Mankin, 2004) mendefinisikan keyakinan sebagai harapan, asumsi, keyakinan yang pada diri seseorang bahwa tindakan atau perilaku orang lain akan menguntungkan atau setidaknya tidak akan merusak minat dirinya.

Keyakinan serta pemahaman keagamaan seseorang memiliki peran tersendiri dalam membentuk perilaku dari orang tersebut, yaitu dengan memilih produk yang baik dan juga terbebas dari larangan agama. Adapun indikator yang digunakan adalah kesesuaian produk dengan syaria Islam, terbebas dari

bunga, akad dalam melakukan transaksi, serta keyakinan akan keharaman bank konvensional. Dari sekian faktor diatas, diharapkan nantinya akan menghasilkan gambaran yang menjadikan suatu kesimpulan dari minat nasabah dalam melakukan keputusan pemilihan suatu produk, yang dalam hal ini ialah produk pembiayaan BSI Banda Aceh.

2.7 Peneliti Terdahulu

Dalam penulisan proposal ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga menggali informasi dari buku-buku, skripsi, dan juga jurnal dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Agita Saptariani (2014) dengan judul “Preferensi Nasabah Dalam memilih Produk Pembiayaan Di BNI Syariah Cabang Pekalongan”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan di Bank Syariah dengan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konsumen tersebut, diantaranya pelayanan, bagi hasil dan margin, fasilitas, disamping itu nilai islami yang diterapkan di Bank Syariah juga mempengaruhi konsumen, karena dengan semua itu konsumen akan merasa aman dan nyaman menggunakan jasa perbankan syariah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Asih Yuni Rakhmawati (2016) dengan judul “Preferensi Nasabah Terhadap Produk Simpanan Idul Fitri (Sifitri) Di KJKS BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Produk Simpanan Idul Fitri (Sifitri) di KJKS BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan adalah simpanan simpanan dengan akad wadiah yadhomanah yaitu penitipan barang atau uang, pihak yang di titipi boleh memanfaatkan barang atau uang tersebut dan faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memilih produk sifitri tersebut yaitu faktor pelayanan. Faktor kemudahan, faktor referensi dan faktor keyakinan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh fahrurrozy (2016) dengan judul “Analisis Preferensi Nasabah Terhadap/ap Pembiayaan Murabahah di KJKS BMT Bahtera Pekalongan”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah yang timbul karena persepsi mereka terhadap lembaga keuangan syariah yang ingin menggunakan produk pembiayaan murabahah di BMT Bahtera Pekalongan. Timbulnya preferensi nasabah terhadap pembiayaan murabahah yaitu adanya sikap, persepsi dan respon positif dari nasabah terhadap pembiayaan murabahah. Selain itu nasabah memilih pembiayaan murabahah di BMT Bahtera cukup bervariasi.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli Zainuddin, Yahya Hamja, Siti Hamidah Rustiana (2016) dengan judul “Analisis

Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan dan faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang memiliki usaha di daerah Ciputat dan nasabah yang mengunjungi Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat untuk melakukan pembiayaan. *Metode convenience* sampling telah dipilih 100 dari masyarakat yang memiliki usaha dan nasabah yang mengunjungi Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat. Uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan Bank Syariah Cabang Ciputat terdiri dari lima faktor yang terbentuk dan (b) faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan Bank Syariah Cabang Ciputtat adalah faktor process (X7).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Sarmini (2018) dengan judul “Preferensi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Pada Lembaga Keuangan (Studi Kasus Pada

Nasabah Bmt Amanah Boyolali)”. Penelitian ini membahas tentang apa preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan murabahah dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah dari pada produk lainnya di BMT Amanah Boyolali. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan yang dilakukan di BMT Amanah Boyolali. Metode penelitian ini deskriptif yang dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan murabahah di BMT Amanah Boyolali sangat beragam bahwa sebagian besar nasabah mengetahui, memilih dan menggunakan pembiayaan murabahah itu berasal dari faktor kompleks yang mencakup pengetahuan, keyakinan dan kebiasaan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Aninda Aminah nasution (2020) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan Kab. Mandailing Natal)”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh alasan syariah, promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri Panyabungan. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa alasan syariah, promosi, harga dan

kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah.

Tabel 2. 2
Penelitian Terdahulu

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan Penelitian
1	Agita Saptariani tahun (2014) dengan judul “Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Di BNI Syariah Cabang Pekalongan”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan di Bank Syariah dengan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konsumen tersebut, diantaranya pelayanan, bagi hasil dan margin, fasilitas, disamping itu nilai islami yang diterapkan di Bank Syariah juga mempengaruhi konsumen, karena dengan semua itu konsumen akan merasa aman dan nyaman menggunakan jasa perbankan syariah	Penelitian ini dilakukan pada Bank BNI Syariah. Persamaan penelitian adalah menggunakan faktor pelayanan sebagai preferensi nasabah memilih Bank..
2	Tri Asih Yuni Rakhmawati tahun (2016) dengan judul “Preferensi Nasabah Terhadap Produk Simpanan Idul Fitri (Sifitri) Di KJKS BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Produk Simpanan Y Idul Fitri (Sifitri) di KJKS BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan adalah simpanan simpanan dengan akad wadiah yadhomanah yaitu penitipan barang atau uang, pihak yang di titipi boleh memanfaatkan barang atau uang tersebut dan faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memilih	Penelitian dilakukan pada nasabah KJKS BMT An Najah. Persamaan penelitian adalah untuk mengungkap preferensi nasabah dalam memilih pembiayaan.

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan Penelitian
		produk sifitri tersebut yaitu faktor pelayanan. Faktor kemudahan, faktor referensi dan faktor keyakinan	
3	Fahrurrozy tahun (2016) dengan judul “Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di KJKS BMT Bahtera Pekalongan”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah yang timbul karena persepsi mereka terhadap lembaga keuangan syariah yang ingin menggunakan produk pembiayaan murabahah di BMT Bahtera Pekalongan. Timbulnya preferensi nasabah terhadap pembiayaan murabahah yaitu adanya sikap, persepsi dan respon positif dari nasabah terhadap pembiayaan murabahah. Selain itu nasabah memilih pembiayaan murabahah di BMT Bahtera cukup bervariasi.	Penelitian ini dilakukan di KJKS BMT Bahtera Pekalongan. Persamaan penelitian adalah preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan..
4	Zulkifli Zainuddin, Yahya Hamja, Siti Hamidah Rustiana, (2016) dengan judul “Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah (Studi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (a) faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan Bank Syariah Cabang Ciputat terdiri dari lima faktor yang terbentuk dan (b) faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan Bank Syariah Cabang Ciputat adalah faktor process	Penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Mandiri menggunakan 5 faktor sebagai preferensi nasabah.

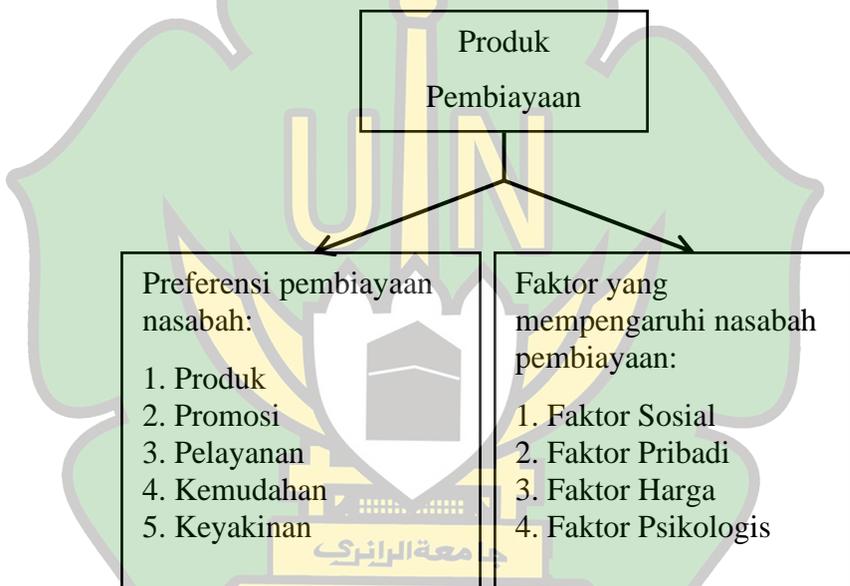
No	Identitas Penelitian	Tabel 2.2 Lanjutan	Perbedaan/Persamaan Penelitian
	Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat”		
5	Sri sarmini, (2018) dengan judul “Preferensi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Pada Lembaga Keuangan (Studi Kasus Pada Nasabah Bmt Amanah Boyolali)”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan murabahah di BMT Amanah Boyolali sangat beragam bahwa sebagian besar nasabah mengetahui, memilih dan menggunakan pembiayaan murabahah itu berasal dari faktor komplek yang mencakup pengetahuan, keyakinan dan kebiasaan Tabel 2.2 Lanjutan	Penelitian ini membahas tentang apa preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan murabahah dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah memilih produk pembiayaan murabahah dari pada produk lainnya di BMT Amanah Boyolali.
6	Aninda Aminah Nasution, (2020) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan Kab. Mandailing Natal)”	Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukan bahwa alasan syariah, promosi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah	Penelitian dilakukan pada nasabah PT. Bank Syariah Mandiri. Persamaan penelitian ini menggunakan faktor promosi dan pelayanan sebagai preferensi nasabah

Sumber: Data diolah (2022)

2.8 Kerangka Konsep

Agar penelitian ini dapat ditentukan titik kebenaran dari penelitian atas permasalahan yang ditimbulkan, maka perlu adanya kerangka pemikiran yang menjadi sebuah landasan. Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

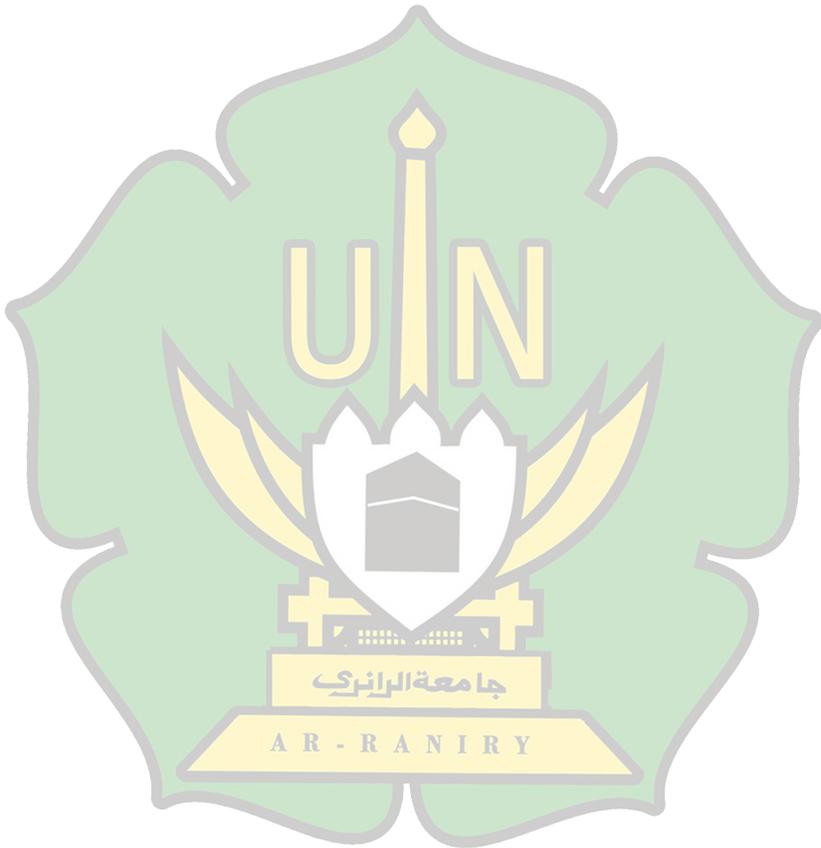
Gambar 2. 1
Kerangka Penelitian



Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat dijelaskan bahwa dalam memilih Bank sebagai pihak yang dipercaya untuk melakukan transaksi, nasabah memiliki beberapa faktor preferensi sebagai indikator nasabah memilih bank tersebut sebagai pihak yang diberikan kepercayaan. Pada produk pembiayaan, nasabah pastinya memiliki preferensi sesuai dengan faktor sosial, faktor pribadi,

faktor harga, faktor psikologis, sesuai dengan teori Tunggal (2005) yang menyebutkan bahwa terdapat 4 indikator yang mempengaruhi nasabah memilih produk pembiayaan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu social, termasuk juga ilmu pendidikan. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (Iskandar, 2009). Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen.

Sedangkan kesahihan dan keterandalan data menggunakan triangulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menkankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi social, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan. Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai preferensi nasabah penelitian kualitatif, dalam hal ini bagaimana proses terbentuknya minat nasabah dalam beralih pembiayaan dari kredit ke akad maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia KC Banda Aceh Daud Beureueh 2 yang beralamat di Jl. T. HM Daud Bereueh No. 33 C, Laksana, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Penelitian akan dilakukan selama 1 bulan pada bulan Februari.

3.3 Informan Penelitian

Berdasarkan Haryana (2018), di dalam penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara terdapat informan yang merupakan subjek penelitian dimana iya memberikan informasi tentang permasalahan yang diangkat di dalam penelitian ini. Berikut dibawah ini merupakan data informan pada penelitian ini:

Tabel 3. 1
Data Informan

No	Nama	Usia	J. Kelamin	Pekerjaan
1	Nurjannah	48 tahun	Perempuan	Pegawai
2	Dewi Rahayu	47 tahun	Perempuan	Pegawai
3	Ridho	35 tahun	Laki-Laki	Karyawan Swasta
4	Junaidi	52 tahun	Laki-Laki	Pegawai
5	Randi Utama	32 tahun	Laki-Laki	Karyawan Swasta

Sumber : Data diolah (2022)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya suatu data sebagai hasil akhir dari penelitian. Untuk pengumpulan data yang konkrit peneliti melaksanakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. *Interview*

Di samping memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data, dengan metode interview peneliti harus memikirkan tentang pelaksanaannya. Memberikan angket kepada responden dan menghendaki jawaban tertulis, lebih mudah jika dibandingkan dengan mengorek jawaban responden dengan tatap muka (Arikunto, 2006). Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang mewawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Risnayanti, 2004). Wawancara dilakukan dengan berdialog dan tanya jawab dengan nasabah dan pegawai BSI KC Banda Aceh Daud Beureueh 2. Hasil-hasil wawancara kemudian dituangkan dalam struktur ringkasan, yang dimulai dari penjelasan ringkas identitas, deskripsi situasi oatau konteks, identitas masalah, deskripsi data, unitisasi dan ditutup dengan pemunculan tema.

2. Dokumentasi

Tidak kalah penting dari metode-metode lain adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat pada waktu peneliti menggunakan suatu metode (Arikunto, , 1993). Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dan dokumentasi. Maka dari itu, instrumen yang dibutuhkan adalah pedomen observasi, pedomen wawancara, alat perekam, kamera, serta alat tulis. Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) yang disertai alat bantuan berupa *tape recorder* dan kamera. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memiliki kedudukan sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya (Moleong, 2012).

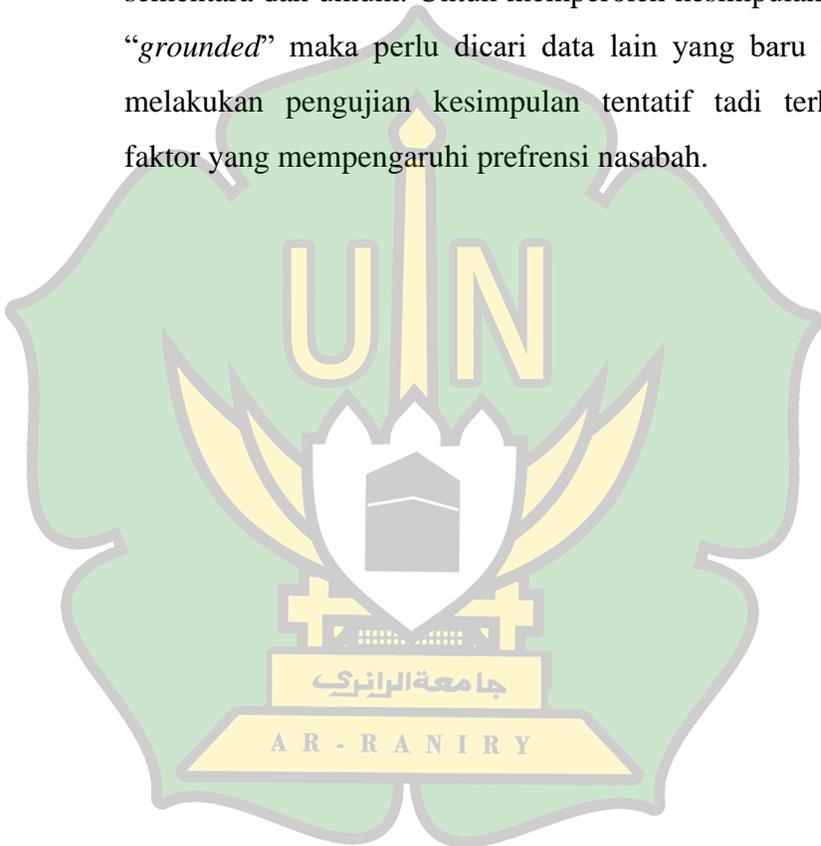
3.6 Teknik Analisis Data

Menganalisis data penelitian merupakan suatu langkah yang sangat kritis, apakah menggunakan data statistik atau non statistik (Komariah, 2009). Analisis data adalah proses mengatur urutan data,

mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2000). Dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara berkesinambungan dari awal sampai akhir penelitian, baik dilapangan maupun diluar lapangan dengan mempergunakan teknik seperti yang dikemukakan oleh Miles dan huberman:

- a. Reduksi data, yaitu membuat abstraksi seluruh data yang diperoleh dari seluruh catatan lapangan hasil wawancara dan pengkajian dokumen. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menajamkan, mengaharapkan hal-hal penting, menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar sistematis serta dapat membuat satu simpulan yang bermakna. Jadi, data yang diperoleh melalui wawancara dan pengkajian dokumen dikumpulkan, diseleksi, dan dikelompokkan kemudian disimpulkan dengan tidak menghilangkan nilai data itu sendiri.
- b. Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Proses penyajian data ini mengungkapkan secara keshuruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca dan dipahami, yang paling sering digunakan unuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

- c. Kesimpulan dan verifikasi Data yang sudah diatur sedemikian rupa (dipolakan, difokuskan, disusun secara sistematis) kemudian disimpulkan sehingga makna data dapat ditemukan. Namun, kesimpulan tersebut hanya bersifat sementara dan umum. Untuk memperoleh kesimpulan yang “grounded” maka perlu dicari data lain yang baru untuk melakukan pengujian kesimpulan tentatif tadi terhadap faktor yang mempengaruhi prefrensi nasabah.



BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun (bankbsi.co.id).

Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan

yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik (bankbsi.co.id).

Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan *ikhtiar* untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). (bankbsi.co.id)

4.1.1 Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Setiap perusahaan/lembaga yang akan menjalankan kegiatan usahanya tentu memiliki visi dan misi. Visi PT Bank Syariah Indonesia adalah menjadi bank ritel *modern* terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Adapun misi dari PT Bank Syariah Indonesia KC Banda Aceh yaitu :

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset 500 Triliyun dan nilai buku 50 Triliyun di tahun 2025.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) .
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

4.1.2 Sistem Operasional dan Produk-Produk Bank Syariah Indonesia

1. Bidang *marketing*

Tugas-tugas pokok bidang *marketing*

- a. Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas *marketing* dan pembiayaan dari unit/bagian yang berbeda dibawah supervisinya, sehingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efisien dan efektif yang dapat memuaskan dan menguntungkan baik bagi nasabah maupun perusahaan.
- b. Melakukan monitoring, evaluasi, review dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi bidang *marketing* pada unit/bagian yang ada dibawah supervisinya.
- c. Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan pembiayaan.

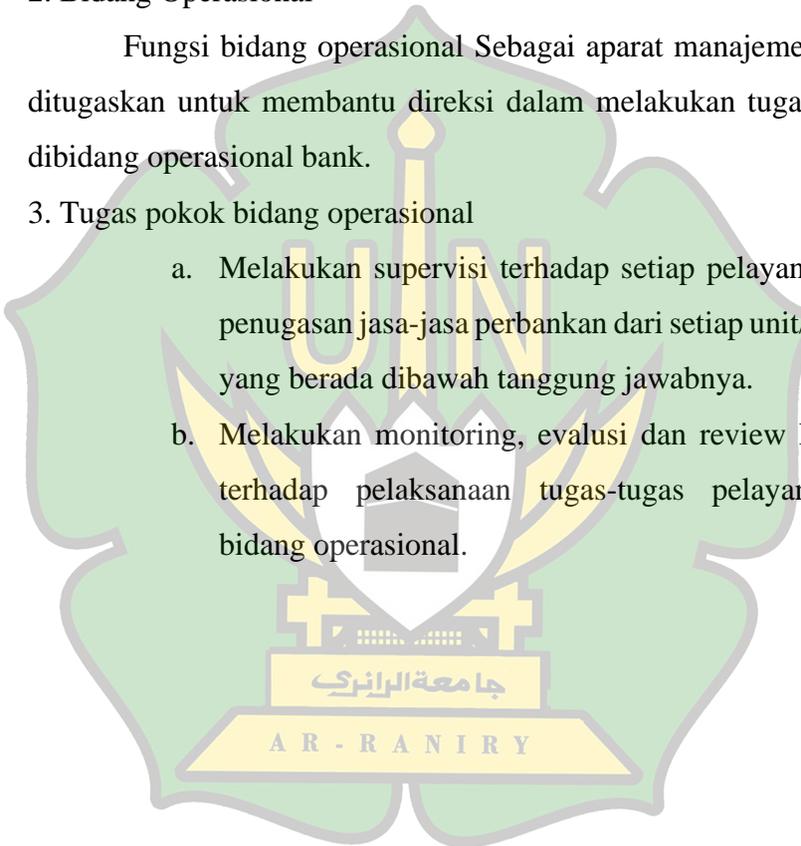
- d. Menyusun strategi/rancangan dan planing sebagai seorang marketing baik dalam penghimpunan sumber dana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efisien dan efektif.

2. Bidang Operasional

Fungsi bidang operasional Sebagai aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam melakukan tugas-tugas dibidang operasional bank.

3. Tugas pokok bidang operasional

- a. Melakukan supervisi terhadap setiap pelayanan dan penugasan jasa-jasa perbankan dari setiap unit/bagian yang berada dibawah tanggung jawabnya.
- b. Melakukan monitoring, evaluasi dan review kondisi terhadap pelaksanaan tugas-tugas pelayanan di bidang operasional.



4. Bidang pengawasan

Tugas pokok bidang pengawasan ialah mengawasi seluruh kegiatan bank syariah agar dapat berjalan lancar sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal dan dapat mencapai keberhasilan secara baik.

5. *Account Officer* (AO)

A/O pembina pembiayaan bertugas memproses calon debitur atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur. Selanjutnya membina debitur tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembiayaan kembali pinjamannya.

6. Bagian Administrasi pembiayaan

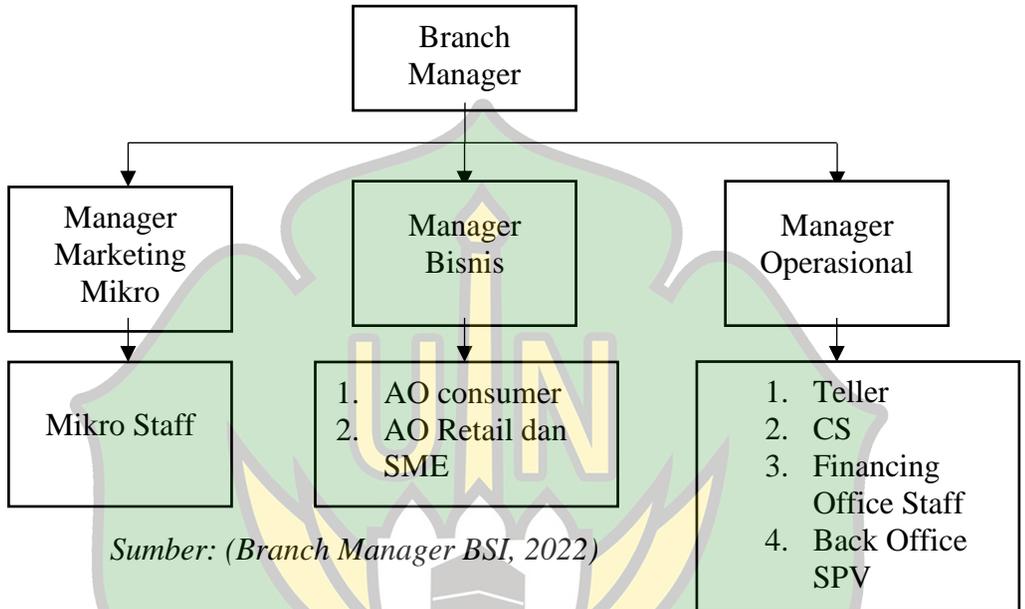
Didalam proses pembiayaan terdapat administrasi yang ditangani oleh A/O. Disamping itu setelah pemohon menjadi debitur mulai dari pencairan dananya sampai pelunasan ataupun pembayaran-pembayaran debitur akan ditangani oleh bagian administrasi pembiayaan

7. Kas dan teller

Kas dan teller selaku kuasa bank untuk melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas kas/teller juga mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank. Dapat pula melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan/*policy* pekerjaan.

4.2 Struktur Perusahaan

Gambar 4.1
Struktur BSI



4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh

Preferensi nasabah dapat diketahui dengan cara mengukur tingkat kegunaan atau nilai penting pada setiap produk atau jasa yang ditawarkan oleh BSI. Preferensi nasabah sangat berhubungan dengan permasalahan penetapan dalam pemilihan suatu produk yang menjadi sikap dasar nasabah sendiri yang digunakan dalam menentukan penetapan pilihan produk pembiayaan syariah. Preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan syariah

bermacam-macam, seperti produk pembiayaan murabahah, mudharabah, dan musyarakah, dikarenakan nasabah memiliki keinginan dan kepentingan yang berbeda-beda terhadap suatu produk pembiayaan syariah ini sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan masing-masing setiap nasabah. berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, preferensi nasabah memilih produk pembiayaan pada BSI antara lain :

1. Produk

Secara umum produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi pelanggan. Menurut Tjiptono (2008) produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian, atribut produk meliputi merek, kemasan, jaminan, pelayanan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberi manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki konsumen. dari produk-produk yang di tawarkan oleh BSI akan memiliki manfaat sesuai kebutuhan nasabah atau konsumen, Maka dari itu para nasabah akan memilih suatu produk sesuai yang dibutuhkan.

Preferensi nasabah dalam memilih produk pada BSI berbeda-beda. nasabah menganggap BSI sudah sesuai dengan syariah Islam, Pelayanan yang dilakukan oleh BSI dalam pengambilan pembiayaan sangat baik sehingga membuat nasabah yang mengambil pembiayaan terasa nyaman dan merasa dilayani. Dari hasil wawancara dengan nasabah pembiayaan di BSI, menurut nurjannah

preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan pada BSI adalah karena :

“Beliau memilih pembiayaan di BSI karena produk pembiayaan yang di tawarkan bisa digunakan untuk pembiayaan produktif maupun konsumtif. Sedangkan pembiayaan konsumtif digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi. Tergantung kebutuhan dan permintaan nasabah”. (Hasil Wawancara dengan Nurjannah, Pegawai, Februari 2022)

Pernyataan nasabah diatas maka dapat dianalisis bahwa produk menjadi pertimbangan nasabah memilih produk pembiayaan di BSI. karena produk adalah modal utama suatu perusahaan untuk menawarkan segala jasa yang diberikan kepada nasabah serta kualitas produk yang ditawarkan maka semakin memikat para calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabah di BSI tersebut. Menurut Junaidi salah satu nasabah pembiayaan di BSI pada saat diwawancarai mengatakan:

“Pada umumnya BSI menghasilkan dan memasarkan lebih dari suatu jenis produk, sehingga strategi produk merupakan unsur yang paling penting, dengan produk yang dimaksud barang atau jasa yang dihasilkan untuk digunakan oleh nasabah guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasannya. Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari BSI mengingat kualitas produk berkaitan erat dengan

masalah kepuasan nasabah”. (Hasil Wawancara dengan Junaidi, Pegawai, Februari 2022)

Peneliti menyimpulkan, bahwa untuk bergabung dengan sebuah perbankan, seperti BSI, nasabah akan terlebih dahulu mencari tahu mengenai produk yang ditawarkan, kualitas, serta jaminan, apabila sudah sesuai dengan yang diharapkan atau sebaliknya. Hasil wawancara yang dikemukakan oleh Nurjannah, menyatakan bahwa produk yang ditawarkan oleh BSI cukup mempengaruhi dalam pengambilan keputusan memilih produk pembiayaan.

Preferensi nasabah akan kehadiran BSI menganggap membawa pengaruh dalam bagi masyarakat untuk melaksanakan syariah Islam yang salah satu tujuannya untuk menghindari riba. Selain itu, menurut Randi Utama, salah satu nasabah pembiayaan, pada saat diwawancarai mengatakan preferensi memilih produk di BSI karena BSI menggunakan sistem bagi hasil, ini sesuai dengan syariah Islam yang menghindari riba. Maka dari itu alasan saya tertarik menggunakan produk di BSI. (hasil wawancara dengan Randi Utama, Karyawan Swasta, Februari 2022)

Selain itu, menurut Dewi Rahayu, salah satu nasabah Pembiayaan BSI, Preferensi memilih produk di BSI karena:

“BSI menggunakan beberapa akad, baik itu segi penghimpun dana dalam pemberian jasa, yang di mana nasabah sebagai pemilik modal dan pihak BSI sebagai pengelola modal jadi pihak BSI dan nasabah sama-sama

diuntungkan sesuai nisbah dari keuntungan sesuai kesepakatan, Perubahan nisbah harus berdasarkan kesepakatan”. (Hasil Wawancara dengan Dewi Rahayu, Pegawai, Februari 2022)

Pernyataan tentang produk yang ditawarkan oleh BSI sesuai dengan pernyataan informan bahwa produk di BSI sesuai dengan kesepakatan antara pemilik modal dan pengelola modal Keuntungan pun dibagi sesuai dengan kesepakatan serta kemudahan dalam bertransaksi. Jadi dapat disimpulkan bahwa informan merasa produk harus sesuai kesepakatan di awal dan jelas dalam bertransaksi sehingga memudahkan informan sebagai nasabah.

2. Promosi

Promosi menjadi modal utama untuk menarik minat nasabah seperti yang dikemukakan oleh Junaidi, sebagai nasabah pembiayaan di BSI, yang menyatakan:

“Adanya faktor promosi yang memudahkan untuk mengetahui produk seperti murabahah, mudharabah, dan musyarakah, dan promosi yang di lakukan oleh BSI yaitu melalui pemberian brosur, banner/spanduk, dan promosi dari mulut ke mulut”. (Hasil Wawancara dengan Junaidi, Pegawai, Februari 2022).

Pernyataan di atas maka dapat dianalisis, promosi merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menarik minat nasabah. Promosi merupakan media dalam memasarkan produk-produk BSI dengan berbagai macam cara. Salah satunya dengan berkomunikasi,

yang merupakan pendekatan pemasaran yang sangat mudah dimengerti oleh nasabah, karena dengan berkomunikasi marketing dapat meyakinkan kepada nasabah/calon nasabah tentang keunggulan-keunggulan yang ada di BSI. Seperti yang dikemukakan oleh Laksana (2019), yang menyatakan:

Promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat dan bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut. Selain itu, menurut Randi Utama salah satu nasabah pembiayaan di BSI, dari hasil wawancara beliau menyatakan:

“Dengan adanya promosi di BSI ini, jadi nasabah akan semakin mudah mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan produk dan jasa yang dimiliki oleh BSI. seperti peluncuran produk baru, manfaat produk, atau dimana produk tersebut bisa didapatkan, keuntungan dan kelebihan suatu produk atau informasi lainnya. Selain itu promosi juga bertujuan untuk memberitahukan tentang pembukaan kantor cabang, lokasi ATM, serta penggunaan teknologi terbaru dari BSI tersebut”. (Hasil Wawancara dengan Randi Utama, Karyawan Swasta, Februari 2022).

Peneliti menyimpulkan bahwa promosi dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan di BSI, Dengan kegiatan promosi, perusahaan akan berusaha membujuk calon nasabah untuk

memilih produk yang dipasarkan atau ditawarkan. Promosi yang ditawarkan oleh BSI dapat dilihat langsung oleh nasabah dan calon nasabah pada halaman resmi BSI yang tersedia di Internet maupun aplikasi. Salah satu contoh promosi yang diberikan oleh BSI adalah *cashback* kepada nasabah prioritas dengan transaksi minimal Rp. 5.000.000.

Gambar 4. 2
Promosi BSI Prioritas



Sumber : bankbsi.co.id (2022)

Selain itu BSI menggandeng *e commerce* dalam melakukan promosi dengan memberikan kemudahan dan potongan harga pada nasabah yang melakukan pembelian pada *e commerce* tertentu.

Gambar 4.3 Promosi BSI bersama Marketplace



Sumber : *bankbsi.co.id* (2022)

Selain itu, pada saat penelitian dan wawancara menurut Ridho, sebagai nasabah memilih pembiayaan di BSI karena

:

“Promosi yang dilakukan oleh BSI sering saya temui pada beranda aplikasi mobile banking, majalah Koran jadi sangat memudahkan calon nasabah, adanya promosi juga memudahkan mengetahui produk seperti murabahah, mudharabah, dan musyarakah apalagi adanya promosi yang dilakukan BSI yang memudahkan nasabah melakukan pembayaran saat belanja di e-commerce sebagai mitra dan juga mendapatkan potongan harga apabila melakukan pembelian dan pembayaran melalui BSI”. (Hasil Wawancara dengan Ridho, karyawan Swasta, Februari 2022)

Selain promosi yang ditawarkan oleh BSI seperti diatas ada juga produk menarik lainnya yang ditawarkan oleh BSI menurut informan seperti simpan pinjam, tabungan emas, Tabungan *Easy Wadiah* dan *deposit* yang membuat nasabah menjadi tertarik dengan promosi produk yang ditawarkan oleh BSI.

3. Pelayanan

Pelayanan yang dilakukan BSI terhadap nasabah sudah bagus, seperti yang diutarakan oleh Nurjannah, Dewi Rahayu, Ridho, Junaidi, Randi utama sebagai nasabah pembiayaan di BSI yang menyatakan pada saat diwawancarai :

“Bahwa pelayanan yang dilakukan karyawan sudah sangat baik, setiap karyawan sangat ramah, sopan dalam menyapa nasabah, pelayanannya cepat, tidak menunggu lama, dan persyaratan yang mudah”.

(Hasil Wawancara dengan nasabah pembiayaan BSI, Februari 2022)

Pernyataan nasabah diatas dapat dianalisis, pelayanan yang dilakukan karyawan terhadap nasabah sudah sangat baik, merupakan daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam pengambilan keputusan memilih pembiayaan di BSI, karena dengan pelayanan yang baik maka nasabah tertarik untuk menjadi nasabah, serta menggunakan jasa BSI tersebut

kembali. Selain itu, menurut Ridho pada saat diwawancarai mengatakan preferensi memilih pelayanan di BSI karena :

“Pelayanannya sangat baik juga menjadi salah satu syarat kesuksesan pemasaran produk dalam BSI. Pelayanan atau service merupakan cara promosi yang dilakukan pihak bank, karena jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik maka nasabah akan merasa puas dan hasil ini dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah lebih banyak lagi”. (Hasil Wawancara dengan Ridho, Karyawan Swasta, Februari 2022)

Seperti yang dikemukakan oleh Armistead dan Clark (1999) yang menyatakan :

Kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung sehingga memberikan kepuasan bagi nasabah.

Perusahaan jenis perbankan merupakan salah satu yang perlu mengedepankan pelayanan dalam menjual produknya. BSI yang merupakan persatuan dari beberapa Bank Syariah tentunya memiliki pelayanan yang baik untuk diberikan kepada nasabah. Namun ada beberapa pelayanan yang dirasakan oleh nasabah dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memberikan senyum sapa kepada

para nasabah sehingga nasabah merasa nyaman serta meminimalisir kekecewaan nasabah. seperti yang dikemukakan oleh Nurjannah pada saat diwawancarai preferensi memilih pelayanan di BSI, karena :

“Selama ini saya bertransaksi baik langsung datang ke bank atau melalui customer service atau layanan pengaduan lainnya sih baik-baik saja. selalu ditanggapi dan di layanin dengan baik. Pelayanannya sangat baik dan ramah serta sangat membantu apalagi ketika sedang menanyakan produk-produk yang tersedia selalu dijelaskan dengan sangat baik”. (Hasil Wawancara dengan Nurjannah, Pegawai, Februari 2022)

Pelayanan yang diberikan oleh BSI Kota Banda Aceh menurut nasabah pelayanan yang diberikan baik. Pelayanan yang baik dan ramah ketika menanyakan produk yang terdapat di BSI, sangat membantu dalam memberikan solusi terkait produk BSI dan kendala yang dapat ditangani dengan cepat sangat sesuai dengan kriteria pelayanan yang baik sehingga memuaskan para nasabah BSI. Sehingga para nasabah merasa sangat terbantu dalam mengatasi kendala dan bertransaksi di BSI Kota Banda Aceh.

Peneliti menyimpulkan, bahwa pelayanan merupakan keinginan nasabah yang harus dipenuhi oleh karyawan BSI, sehingga mereka merasa senang dan puas dengan pelayanan

karyawan BSI tersebut. Pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menarik nasabah, sebab dengan melakukan pelayanan yang baik nasabah akan merasa dihargai dan akan memberikan kesan nyaman kepada nasabah. Dengan demikian, nasabah akan tertarik lagi untuk memilih BSI.

4. Kemudahan

Kemudahan dalam penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunaannya, nasabah merasakan banyak manfaat pada saat menggunakan produk layanan BSI dari berbagai faktor yang mendukung. Faktor utama adalah agama, Nasabah menganggap cicilan yang diberikan oleh bank tergolong rendah dan flat, serta banyak manfaat lainnya yang dapat dirasakan oleh nasabah. Manfaat lainnya adalah BSI menjadi satu-satunya Bank Syariah di Indonesia. Sebelumnya Bank Syariah dianggap minoritas dan sulit ditemui pada jarak yang dekat. Namun karena menjadi Bank Syariah terbesar, jangkauannya lebih luas dan semakin mudah untuk ditemui. Penggunaannya semakin banyak sehingga memudahkan transaksi antar nasabah ataupun dalam melakukan transaksi *online*.

BSI digital memiliki kategori *merchant* yang memudahkan nasabah untuk melakukan pembelian dan kegiatan pembayaran di aplikasi. Zaman digital, nasabah

semakin mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi maupun pembelanjaan, sehingga BSI digital menyediakan kategori *merchant* yang terdiri dari:

1) *Dining and Entertainment*

Nasabah dimudahkan melakukan pembayaran untuk kegiatan makan ditempat maupun hiburan. Beberapa *restaurant* maupun tempat hiburan bisa digunakan pembayaran melalui aplikasi digital BSI.

2) *Telecommunication*

Pembayaran telekomunikasi ini adalah pengisian pulsa Prabayar maupun Pascabayar. Nasabah juga dapat menggunakannya untuk melakukan pembayaran token listrik dan *Wifi* pada berbagai *provider*.

3) *E-commerce*

Nasabah dapat melakukan pembayaran di berbagai *e-commerce* yang tersedia.

4) *Groceries*

Pembelanjaan di berbagai supermarket

5) *Electronic and Gadget*

Pembelian elektronik dan gawai di berbagai toko *offline* maupun *online*

6) *Home Appliances*

Perlengkapan rumah

7) *Health and Beauty*

Pembayaran untuk klinik kecantikan, salon, dan berbagai fasilitas lainnya.

8) *Fashion and Jewelry*

Pembelian busana maupun perhiasan.

9) *Travel and Transport*

10) *Hotel and experiences*

11) *Automotive and Gasoline*

12) *Education*

13) *Others*

14) *Toyota*

Kemudahan BSI lainnya yakni dalam proses pembiayaan, selain itu BSI memanfaatkan media digital sebagai media informasi dan transaksi, nasabah merasakan kemudahan yang dapat dilakukan pada pembiayaan ini. Pembiayaan BSI digital dapat diakses melalui BSI *mobile* yang diluncurkan untuk memfasilitasi nasabah tanpa harus mendatangi kantor secara fisik. selain itu, menurut Junaidi nasabah pembiayaan di BSI pada saat diwawancara mengatakan preferensi memilih kemudahan produk di BSI karena:

“Kemudahan BSI mobile ini diantaranya nasabah dapat tarik tunai, melalui aplikasi tanpa harus menggunakan ATM, kemudian beberapa produk yang ditawarkan di BSI mobile yaitu adanya tabungan emas, yang merupakan salah satu

kelebihan dari mobile banking bank lain. Selain itu juga menyediakan fitur untuk berbagi seperti zakat, infaq, sedekah, dan waqaf jadi dapat membantu memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan sosial. di BSI mobile juga terdapat jadwal sholat dan lokasi masjid yang tentunya dapat memudahkan umat muslim beribadah”. (Hasil Wawancara dengan Junaidi, Pegawai, Februari 2022)

Hal ini juga diperjelas dengan hasil wawancara nasabah pembiayaan lainnya di BSI, terkait preferensi memilih kemudahan produk di BSI karena :

“Kemudahan adanya aplikasi BSI mobile cukup banyak yaitu, kemudahan bertransaksi seperti transfer, buka rekening sendiri, pembayaran tagihan pembiayaan, dan juga pembelian seperti voucher, e-money, bahkan BSI mobile menyediakan layanan untuk kurban dan aqiqah”. (Hasil Wawancara dengan Nurjannah, Pegawai, Februari 2022)

“Untuk kantor sangat mudah dijangkau dan dekat, karena banyaknya kantor cabang yang gampang ditemui. apalagi kalau mau ke ATM gitu, bisa dimana saja, selama ini mudah dan gampang. ada fitur aplikasi, tapi memang sedikit dipersulit kalau bagi orangtua”. (Hasil Wawancara dengan Dewi Rahayu, Pegawai, Februari 2022)

Menurut Iqbaria (2010) kemudahan ini berdampak pada perilaku, yakni semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan teknologi, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. dapat diketahui bahwa kemudahan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan jika nasabah yakin dengan teknologi yang ada dan mudah digunakan maka nasabah akan menggunakannya, sebaliknya jika dirasa sulit dipahami dan tidak percaya akan teknologi informasi yang ada maka nasabah tidak akan menggunakannya. Dan juga diperjelas Seperti yang dikemukakan oleh nasabah pembiayaan di BSI, pada saat diwawancarai yang menyatakan :

“Iya untuk sekarang sudah lumayan cukup bisa dijangkau dengan mudah. Iya sangat amat memudahkan. Sekarang era digital, kalau diluar kota pun semua sudah pakai cashless. Ini aplikasi dan fitur yang disediakan membantu lah”. (Hasil Wawancara dengan Ridho, Karyawan Swasta, Februari 2022)

“Iya, sekarang sangat memudahkan sekali. Semua semakin dipermudah dan terbantu, asal tidak ada maintenance aja, sangat memudahkan karena bisa membayar apapun dengan mudah dan gampang dengan fitur yang semakin canggih”. (Hasil

Wawancara dengan Randi Utama, Karyawan Swasta, Februari 2022)

Berdasarkan jawaban dari nasabah, terkait fitur aplikasi BSI sekarang sangat mudah dijangkau dan juga untuk fitur kemudahan seperti pembayaran *cashless*, *zakat*, *infaq*, sedekah, *waqaf*, tagihan pembiayaan dan pembelian seperti *voucher*, *e-money* juga sangat mudah dan gampang namun untuk nasabah yang lebih tua sedikit sulit menyesuaikan fitur digital tersebut, dan adanya sistem *maintenance* yang kadang menyulitkan nasabah dalam bertransaksi. dan yang terpenting membuat nasabah merasa nyaman dan yakin, bahwa terdapat mekanisme pendukung jika terjadi kesulitan dalam menggunakan teknologi, maka mendorong nasabah untuk ke arah yang lebih positif dan efisien dalam penggunaan.

5. Keyakinan

Keyakinan juga berpengaruh dalam memenuhi keinginan. Menurut Junaidi selaku nasabah pembiayaan di BSI, beliau mengatakan bahwa alasan memilih pembiayaan di BSI karena :

“Setahu saya harga jual pembiayaan yang diajukan dan disetujui tidak akan berubah selama jangka waktu pembiayaan walaupun dalam masa tersebut terjadi inflasi, maupun perubahan tingkat suku bunga bank di pasar. Sehingga keuntungan bagi

nasabah yaitu tidak terjadi bunga berbunga atau saldo debit nasabah tidak terus bertambah melainkan tetap jumlahnya. Dan tingkat margin tidak memberatkan pihak nasabah. jadi itulah alasan saya memilih pembiayaan di BSI karena faktor keyakinan dari dalam diri”. (Hasil Wawancara dengan Junaidi, Pegawai, Februari 2022)

Menurut M. Taufiq Amir yang menyatakan bahwa: “Keyakinan merupakan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan keyakinan mereka. Keyakinan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudian terakumulasi menjadi suatu keyakinan, dengan kata lain keyakinan adalah keyakinan kita bahwa suatu produk ada atribut tertentu”.

Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa sikap dan keyakinan akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku konsisten terhadap produk atau jasa sehingga sikap konsumen untuk memilih suatu produk atau jasa tersebut akan mempengaruhi konsumen untuk membeli dan menggunakan produk tersebut. Karena sikap dipengaruhi keyakinan, begitu pula sebaliknya keyakinan menentukan sikap.

Nasabah yang memilih akad pembiayaan merasa nyaman karena sistem yang ditetapkan. Nasabah memilih

pembiayaan dikarenakan bebas biaya bunga dan memiliki sistem bagi hasil, lain halnya dengan penggunaan bank konvensional yang menggunakan sistem kredit. Pada sistem kredit, terdapat bunga bank yang cenderung memberatkan nasabah sehingga pada pembiayaan, nasabah merasa nyaman karena ditetapkannya sistem bagi hasil. Ini terlihat dari jawaban nasabah yang bernama Nurjannah pada saat diwawancarai, menyatakan bahwa :

“Iya lebih nyaman, Tapi mungkin yang terlihat jelas ya sistemnya, kalau bank biasa kan pakai bunga bank, sedangkan kalau syariah kan pakai sistem bagi hasil, inilah yang membuat saya yakin memilih pembiayaan di BSI jadi sama-sama lebih menguntungkan”. (Hasil Wawancara dengan Nurjannah, Pegawai, Februari 2022)

Berdasarkan informasi yang didapat konsumen, sistem pembiayaan yang digunakan BSI adalah sistem syariah bagi hasil. Artinya tidak terdapat bunga bank pada pinjaman nasabah, sehingga sistem ini meringankan nasabah dan ketentuannya sesuai dengan syariah Islam.

Informan sebagai nasabah merasa menggunakan bank konvensional tergolong riba. Nasabah berusaha menjauhi dosa riba dengan menghindari kredit dengan bank konvensional. Pernyataan ini sesuai dengan nasabah

pembiayaan di BSI Dewi Rahayu pada saat diwawancarai, informan menyatakan bahwa:

“Karena sistem bagi hasil yang dilakukan BSI dan tidak ada bunga cicilan, Tidak ada bunga pinjaman. dan dapat meminjam dengan nominal yang kecil, Karena bunga termasuk sama dengan riba dan haram ini yang memberatkan kita semua”. (Hasil Wawancara dengan Dewi Rahayu, Pegawai, Februari 2022)

Surat Al Baqarah ayat 275 menyatakan *“Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”*. Dalil ini menjadi pegangan beberapa nasabah saat diajukan pertanyaan mengenai larangan riba yang dimaksud dengan kredit pada bank konvensional. Pada sistem pembiayaan BSI tentunya sesuai dengan sistem pembiayaan pada Bank Syariah. Namun BSI menjadi perusahaan besar yang tergabung oleh bank syariah lainnya, sehingga memiliki keunggulan tersendiri karena menjadi satu kekuatan.

Selain itu, menurut Junaidi pada saat diwawancarai terkait keyakinannya terhadap produk pembiayaan di BSI adalah:

“Karena sistem bagi hasil, tidak ada praktek riba, dan nominal cicilan yg flat. Melayani pinjaman dengan nominal kecil, dan mampu dilayani dengan aplikasi digital, jadi ini alasan saya memilih produk pembiayaan di BSI yang dimana terhindar dari unsur

gharar”. (Hasil Wawancara dengan Ridho, Karyawan Swasta, Februari 2022)

Pernyataan dari informan Randi Utama yang membuatnya yakin dan percaya bahwa pembiayaan melalui BSI lebih menguntungkan adalah:

“Karena sistem syariah yang diterapkan oleh BSI dan sistem bagi hasil yang lebih menguntungkan. Sebenarnya mirip seperti bank yang lain. Tapi lebih penting ya dapat menabung maupun mengambil produk pembiayaan tanpa riba”. (Hasil Wawancara dengan Randi Utama, Karyawan Swasta, Februari 2022)

Pada informan yang telah menjadi nasabah menjelaskan bahwa pembiayaan di BSI sangat memiliki banyak pilihan dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan juga menghindarkan dari Riba itu sendiri. Menurut Ridho, selaku nasabah pembiayaan menyatakan informasi yang ia dapat mengenai sistem pembiayaan BSI adalah yang berlandaskan pada prinsip keuntungan dan berlandaskan pada kesepakatan jual beli antara penjual dan pembeli serta aktivitas jual beli pada produk perbankan yang sudah dijamin oleh Dewan Syariah Nasional.

Para informan mengaku pada pembiayaan di BSI merupakan kegiatan yang berlandaskan keyakinan agama. Para informan merasa nyaman menggunakan Bank Syariah

pada pembiayaan ini. Selain itu beberapa informan menyatakan merasa lebih menguntungkan menggunakan sistem bagi hasil dan tidak memiliki bunga yang tinggi seperti bank konvensional sehingga nasabah merasa tidak diberatkan pada pembiayaan yang diberikan oleh BSI.

4.3.2 Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh

Untuk mengetahui preferensi nasabah memilih menggunakan produk pembiayaan, maka peneliti melakukan penelitian dengan cara mewancarai nasabah-nasabah yang melakukan pembiayaan, Berdasarkan hasil penelitian, terdapat faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan pada BSI Kota Banda Aceh, pada teorinya faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan, faktor tersebut berasal dari faktor sosial, faktor pribadi, faktor harga, dan faktor psikologis. yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor Sosial

Faktor sosial adalah salah satu faktor dinamik yang memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap perubahan selera dan kebutuhan nasabah. Selain itu, menurut Junaidi selaku nasabah pembiayaan di BSI:

“Alasan beliau memilih produk pembiayaan di BSI karena faktor sosial, kebetulan beliau sedang

membutuhkan modal untuk usaha kemudian, pihak karyawan BSI menyarankan untuk menggunakan produk pembiayaan, sedangkan pelayanan yang dilakukan karyawan BSI kepada nasabah sangat baik, karena nasabah yang belum tahu tentang pembiayaan yang akan digunakan kemudian langsung diarahkan”. (Hasil Wawancara dengan Junaidi, Pegawai, Februari 2022)

Pernyataan nasabah diatas maka dapat dianalisis, bahwa nasabah memilih pembiayaan di BSI karena referensi dari pihak luar, sehingga faktor sosial bisa memudahkan untuk mendapatkan informasi. Menurut M. Nur Rianto, menyatakan :

“Faktor sosial ini terdiri dari kelompok referensi, keluarga peranan, dan status. yang dimaksud kelompok referensi adalah kelompok yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang”.

Ada beberapa faktor sosial yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam melakukan pembiayaan di BSI di antaranya :

a. Faktor Keluarga

Faktor keluarga bisa mempengaruhi perilaku nasabah dalam memilih pembiayaan, ada beberapa nasabah yang melakukan transaksi pembiayaan di BSI karena keluarganya

juga melakukan pembiayaan tersebut. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu nasabah yang melakukan pembiayaan berdasarkan keluarga juga menggunakannya. :

“Awalnya saya tidak melakukan pembiayaan di BSI, tetapi saya melihat salah satu keluarga saya mengambil pembiayaan di BSI, setelah dijelaskan oleh keluarga saya bagaimana sistemnya, akhirnya saya juga mengambil produk pembiayaan di BSI untuk menambah modal saya”. (Hasil Wawancara dengan Dewi Rahayu, Pegawai, Februari 2022)

b. Faktor Teman dan Orang Sekitar juga menggunakannya

Faktor teman atau tetangga juga sering menjadi penyebab seseorang melakukan suatu transaksi, seperti yang terjadi pada Nasabah pembiayaan BSI dan Berdasarkan hasil wawancara dilakukan oleh peneliti tentang nasabah yang melakukan transaksi khususnya pembiayaan di BSI yang mengatakan :

“Sebelum saya melakukan pembiayaan di BSI awalnya saya ragu-ragu untuk melakukan pembiayaan, tetapi setelah saya melihat, rata-rata teman dan tetangga saya melakukan pembiayaan di BSI, yang dimana lebih aman, nyaman dengan sistemnya, dan juga tingkat margin yang jelas akhirnya saya juga ikut melakukan pembiayaan untuk

dijadikan modal usaha”. (Hasil Wawancara dengan Nurjannah, Pegawai, Februari 2022)

Keberadaan BSI diapresiasi oleh nasabah, dengan adanya produk Pembiayaan di BSI ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, khususnya pembiayaan.

2. Faktor Pribadi

Faktor pribadi adalah faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam memutuskan memilih suatu produk berdasarkan keinginan pribadinya. Faktor pribadi yang mempengaruhi nasabah dalam memilih menggunakan produk pembiayaan diantaranya :

a. Memilih produk pembiayaan karena keadaan ekonomi

Keadaan ekonomi menjadi salah satu faktor yang menyebabkan nasabah melakukan pembiayaan, selain untuk menambah modal usaha, juga untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti yang dikatakan oleh salah satu nasabah pembiayaan di BSI pada saat diwawancarai :

“Alasan saya melakukan pembiayaan di BSI ini untuk membuka usaha kedai kopi, saya melakukan pembiayaan untuk menambah modal usaha yang akan saya lakukan”. (Hasil Wawancara dengan Ridho, Karyawan Swasta, Februari 2022)

b. Memilih produk pembiayaan karena sesuai dengan pekerjaan dan pendapatan

Berdasarkan hasil jawaban nasabah ketika diwawancarai oleh peneliti tentang melakukan pembiayaan di BSI bahwa nasabah setuju mengenai pemilihan produk pembiayaan berdasarkan dengan pekerjaan dan pendapatan. Seperti yang disampaikan oleh Randi utama yang menyatakan :

“Saya melakukan pembiayaan di BSI ini untuk tambahan modal usaha jualan saya, selama saya melakukan pembiayaan di BSI selama 7 Bulan, selama ini saya tidak pernah macet dalam melakukan pembayaran”. (Hasil Wawancara dengan Randi Utama, Karyawan Swasta, Februari 2022)

3. Faktor Harga

Harga yang tidak memberatkan pihak nasabah akan memberikan persepsi kepada nasabah dalam mempertimbangkan, untuk memilih dan menggunakan produk atau jasa yang sesuai dengan kehendaknya. Seperti yang diungkapkan oleh Junaidi sebagai nasabah pembiayaan di BSI, yang menyatakan :

“Dibandingkan pembiayaan lainnya pembiayaan di BSI murah, dalam menentukan harga penjualan pihak BSI secara transparan menjelaskan berapa harga belinya, dan selisih harga penjualan barang, dapat ditetapkan diawal pada saat negoisasi sehingga nasabah tidak bingung berapa angsuran

per bulannya, dan tingkat margin tidak memberatkan pihak Nasabah”. (Hasil Wawancara dengan Junaidi, Pegawai, Februari 2022)

Pernyataan nasabah diatas maka akan dapat dianalisis, bahwa harga yang murah, dan transparan akan memberikan persepsi kepada nasabah dalam mempertimbangkan, untuk memilih, memakai, dan menggunakan produk atau jasa yang sesuai dengan kehendak. Menurut Kasmir, yang menyatakan :

Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan marketing mix. Enentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebabkan laku tidaknya produk dan jasa yang ditawarkan.

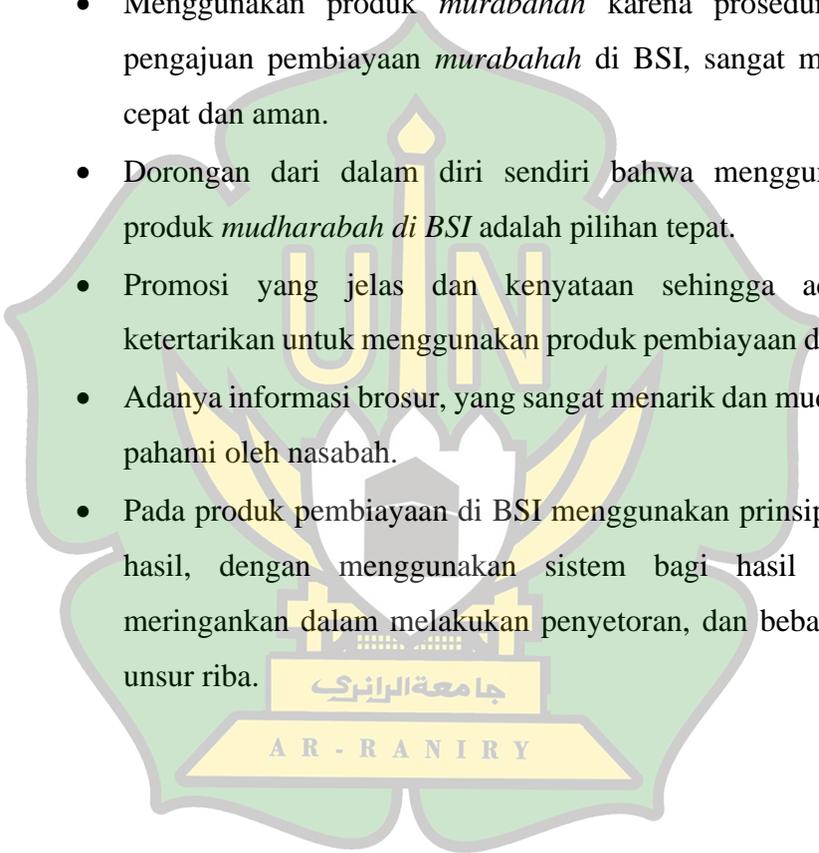
Peneliti dapat menyimpulkan, bahwa harga yang murah menjadi penentu untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu produk yang akan ditawarkan.

4, Faktor Psikologis

BSI merupakan lembaga keuangan berbasis syariah, yang berdiri di Kota Banda Aceh, dari hasil penelitian dan wawancara beserta nasabah, faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan dapat dilihat dari Faktor Psikologis adalah sebagai berikut :

- Adanya ketertarikan tertentu menggunakan produk pembiayaan di BSI karena sudah sesuai syariah.

- Produk *mudharabah* merupakan produk yang sangat baik terutama bagi nasabah yang ingin menambah modal.
- BSI terletak pada tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah.
- Menggunakan produk *murabahah* karena prosedur dan pengajuan pembiayaan *murabahah* di BSI, sangat mudah, cepat dan aman.
- Dorongan dari dalam diri sendiri bahwa menggunakan produk *mudharabah di BSI* adalah pilihan tepat.
- Promosi yang jelas dan kenyataan sehingga adanya ketertarikan untuk menggunakan produk pembiayaan di BSI.
- Adanya informasi brosur, yang sangat menarik dan mudah di pahami oleh nasabah.
- Pada produk pembiayaan di BSI menggunakan prinsip bagi hasil, dengan menggunakan sistem bagi hasil dapat meringankan dalam melakukan penyetoran, dan bebas dari unsur riba.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapat kesimpulan sebagai jawaban rumusan masalah pada penelitian ini,

1. Preferensi nasabah memilih produk pembiayaan BSI merupakan kegiatan yang berlandaskan keyakinan agama. Para nasabah merasa nyaman menggunakan BSI pada pembiayaan ini. Selain itu beberapa informan menyatakan merasa lebih menguntungkan menggunakan sistem bagi hasil dan tidak memiliki bunga yang tinggi seperti bank konvensional sehingga nasabah merasa tidak diberatkan pada pembiayaan yang diberikan oleh BSI. Keunggulan BSI salah satunya adalah kemudahan dalam proses pembiayaan. BSI dapat melayani dalam nominal kecil sehingga banyak nasabah yang terbantu dalam melakukan pembiayaan dalam jumlah kecil. Selain itu BSI memanfaatkan media digital sebagai media informasi dan transaksi. Nasabah merasakan kemudahan yang dapat dilakukan pada pembiayaan ini.
2. Dari hasil penelitian, dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah memilih produk pembiayaan pada BSI Kota Banda Aceh yakni faktor sosial, (berdasarkan keluarga, dan teman dan orang sekitar menggunakan produk pembiayaan). Para nasabah yang menjadi informan pada penelitian ini melakukan

pembiayaan juga berdasarkan faktor pribadi, yang meliputi (memilih produk pembiayaan karena keadaan ekonomi, maupun karena sesuai dengan pekerjaan dan pendapatan). Juga faktor harga (harga yang murah membuat nasabah mempertimbangkan produk yang ditawarkan). Dan yang terakhir ada faktor psikologis (berdasarkan informasi, persepsi, dan juga kepercayaan).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas terdapat beberapa saran yang dijadikan bahan acuan pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitian dengan menggunakan beberapa faktor yang dapat dijadikan tolak ukur dengan objek lainnya
2. Kepada nasabah diharapkan dapat melakukan *research* pada produk yang ingin digunakan, mengetahui dengan detail bank yang digunakan. Sehingga memiliki perbandingan pada setiap produk.
3. Kepada BSI diharapkan meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan bank Swasta lain yang mengedepankan pelayanan. BSI diharapkan memberikan pelayanan terbaik berlandaskan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Ahmadi. 2003. *Psikologi Umum*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Agita Saptariani. 2014. *Preferensi Nasabah Dalam memilih Produk Pembiayaan di BNI Syariah Cabang Pekalongan*. Tugas Akhir DIII Perbankan Syariah, Pekalongan: Perpustakaan STAIN.
- Alhusain, Achmad Sani. 2020. *Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional*. Vol XIII, No 3.
- Amri, Khairul. Qurratul'aini, Intan. Julianty. 2018. *Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh*. Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, Vol 9, No 1 Januari 2018
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- CNN Indonesia. 2020. *Erick Thohir Ungkap Alasan Merger 3 Bank Syariah BUMN*. Ekonomi.
- Dewi, Anggraini. 2018. *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo*. Universitas Muhammadiyah (UM) Palopo. Vol. 4 No. 02
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Fahrurrozy. 2016. *Analisis Preferensi Terhadap Pembiayaan Murabahah di KJKS BMT Bahtera Pekalongan*. Tugas Akhir

DIII Perbankan Syariah, Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan.

Indo'sek. 2021. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Gatot Subrot)*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saiffudin Jambi.

Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada

Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Muhammad Ridwan. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press

Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia

Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta, YKPN

Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Muhamad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers

OJK. 2013. *Tentang Syariah*.
www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentangsyariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.asp

- Oktavianingrum, Yesi. 2016. *Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (Kpr) Antara Bank Umum Syariah Dan Bank Umum Konvensional (Studi Kasus Di Kota Malang)*. Universitas Brawijaya
- Pratiwi, Ayoe Niken. 2010. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Untuk Menggunakan Bank Syariah (Studi Kasus Di Kota Surakarta)*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Risnayani. 2004. *Implementasi Pendidikan Agama Islam Di Taman Kanak-Kanak Islam Ralia Jaya Villa Dago Pamulang* Skripsi Jakarta: Perpustakaan Umum
- Rivai, dan Veithsal. 2007. *Islamic Financial Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Rivai, dan Veithsal. 2008. *Islac Financial Manajement, Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi dan Mahasiswa*. Jakarta: Rajawali Press
- Romadhon, Bagus, dan Sutantri. 2021. *Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah*. At-Tamwil : Vol. 3 No. 1 Maret
- Tri Asih Yuni Rakhmawati. 2016. *Preferensi Nasabah Terhadap Produk Simpanan Idul Fitri (Sifitri) DiKJKS BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan*. Tugas Akhir DIII Perbankan Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan
- Ulfa, Alif. 2021. *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, ISSN: 2477-6157.

Lampiran 1 Daftar Wawancara
DAFTAR PERTANYAAN PREFERENSI NASABAH MEMILIH
PRODUK PEMBIAYAAN PADA BSI KOTA BANDA ACEH

1. Apa saja kriteria untuk menerima pembiayaan?
2. Dokumen apa saja yang diperlukan untuk melakukan pembiayaan?
3. Berapa jumlah pembiayaan yang dapat anda terima?
4. Apakah sulit melakukan pembiayaan dan apa saja yang dilakukan?
5. Bagaimana sistem pembiayaan di BSI yang anda ketahui? Dan Bagaimana menurut anda sistem pembiayaan yang dilakukan BSI?
6. Apa hal yang membuat anda percaya bahwa pembiayaan melalui BSI lebih menguntungkan?
7. Apa keunggulan-keunggulan yang anda peroleh dalam pembiayaan BSI dan tidak anda peroleh dalam bank konvensional?
8. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BSI?
9. Apakah menurut anda sikap ramah pegawai bank dalam menghadapi nasabah diperlukan?
10. Apakah kantor cabang BSI lebih mudah anda jangkau?
11. Apakah fitur pembiayaan yang dimiliki BSI memudahkan nasabahnya?
12. Apa yang membuat anda tertarik mengambil pembiayaan di BSI? dan Apa saja produk BSI yang membuat anda tertarik?

13. Apakah promosi yang dilakukan oleh BSI dapat memudahkan calon nasabah pembiayaan?
14. Berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak persetujuan pengajuan pembiayaan hingga penerimaan pembiayaan ?
15. Faktor apa yang membuat anda sebagai nasabah mengambil produk pembiayaan di BSI? dan Fungsi produk pembiayaan ini bagaimana?



Lampiran 2 Jawaban Wawancara
DAFTAR PERTANYAAN PREFERENSI NASABAH MEMILIH
PRODUK PEMBIAYAAN PADA BSI KOTA BANDA ACEH

Nama : Nurjannah

Usia : 48 tahun

Pekerjaan : Pegawai

J. Kelamin : Perempuan

1. Apa saja kriteria untuk menerima pembiayaan?

Jawaban: *Prinsip jual beli. Ba'i al murabahah. Akad ini merupakan jual beli barang dengan tambahan keuntungan sesuai kesepakatan. Dalam akad ini, penjual wajib memberitahukan kepada calon pembeli harga asli produk dan keuntungan yang ditetapkan. Biasanya praktik ini terjadi dalam jual beli grosir.*

2. Dokumen apa saja yang diperlukan untuk melakukan pembiayaan?

Jawaban: *Karyawan:; Usia 21 – 60 selama jangka waktu pinjaman, Fotocopy KTP Pemohon dan Istri / Suami / Penjamin, Fotocopy Kartu Keluarga, Slip Gaji, Fotocopy Rekening PBB / Listrik / Telepon 3 Bulan Terakhir, fotocopy Rekening Koran 3 Bulan Terakhir.*

3. Berapa jumlah pembiayaan yang dapat anda terima?

Jawaban: *Pembiayaan yang dilakukan sesuai dengan agunan yang diajukan.*

4. Apakah sulit melakukan pembiayaan dan apa saja yang dilakukan?

Jawaban: *sulit atau tidak nya tergantung syarat yang diajukan kepada pihak pemilik modal.*

5. Bagaimana sistem pembiayaan di BSI yang anda ketahui? Dan Bagaimana menurut anda sistem pembiayaan yang dilakukan BSI?

Jawaban: *Kalau BSI menggunakan sistem bagi hasil, dan juga mungkin secara sistem bagi hasil yang digunakan lebih menguntungkan, jadi buat bertransaksi lebih merasa aman aja.*

6. Apa hal yang membuat anda percaya bahwa pembiayaan melalui BSI lebih menguntungkan?

Jawaban: *Iya lebih nyaman, Tapi mungkin yang terlihat jelas ya sistemnya, kalau bank biasa kan pakai bunga bank, sedangkan kalau syariah kan pakai sistem bagi hasil, inilah yang membuat saya yakin memilih pembiayaan di BSI jadi sama-sama lebih menguntungkan.*

7. Apa keunggulan-keunggulan yang anda peroleh dalam pembiayaan BSI dan tidak anda peroleh dalam bank konvensional?

Jawaban: *sebenarnya sama aja sih kayaknya. Engga jauh berbeda sama bank lain nya. Tapi ya mungkin ya itu aja kali ya bedanya, cuma disistem bagi hasilnya.*

8. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BSI?

Jawaban: *Selama ini saya bertransaksi baik langsung datang ke bank atau melalui customer service atau layanan pengaduan lainnya sih baik-baik saja. selalu ditanggapin dan di layanin dengan baik. Pelayanannya sangat baik dan ramah serta sangat membantu apalagi ketika sedang menanyakan produk-produk yang tersedia selalu dijelaskan dengan sangat baik.*

9. Apakah menurut anda sikap ramah pegawai bank dalam menghadapi nasabah diperlukan?

Jawaban: *ya, sangat diperlukan dan berpengaruh pastinya. kalau pegawai nya ramah kan pastinya kita juga nyaman untuk bertransaksi.*

10. Apakah kantor cabang BSI lebih mudah anda jangkau?

Jawaban: *iya, sangat mudah buat dijangkau dan dekat.*

11. Apakah fitur pembiayaan yang dimiliki BSI memudahkan nasabahnya?

Jawaban: *Kemudahan adanya aplikasi BSI mobile cukup banyak yaitu, kemudahan bertransaksi seperti transfer, buka rekening sendiri, pembayaran tagihan pembiayaan, dan juga pembelian seperti voucher, e-money, bahkan BSI mobile menyediakan layanan untuk kurban dan aqiqah. iya lebih mudah apalagi sekarang ada mobil banking yang benar-benar memudahkan untuk transaksi berbagai macam pembayaran.*

12. Apa yang membuat anda tertarik mengambil pembiayaan di BSI? dan Apa saja produk BSI yang membuat anda tertarik?

Jawaban: *Bank Syariah Indonesia ini saya anggap bank yang berprinsip islami dan sudah sesuai dengan syariat islam karena semuanya diatur sedemikian mungkin tanpa nasabah tidak ada yang dirugikan. Dan untuk sistem atau prosedur-prosedur yang diterapkan bank syariah ini sudah bagus dengan mengedepankan standar operasional pelayanannya gitu, kan mereka pasti punya standar operasional yang harus dilaksanakan di bank itu. dan alasan memilih pembiayaan di BSI karena produk pembiayaan yang di tawarkan bisa digunakan untuk pembiayaan produktif maupun konsumtif. Sedangkan pembiayaan konsumtif digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi. Tergantung kebutuhan dan permintaan nasabah. juga saya tertarik dengan produk tabungan Easy mudharabah selama ini dipakai buat nabung aja sih.*

13. Apakah promosi yang dilakukan oleh BSI dapat memudahkan calon nasabah pembiayaan?

Jawaban: *Adanya promosi dapat memudahkan calon nasabah mengetahui produk pembiayaan, promosi dapat ditemui melalui iklan banner, maupun spanduk yang sering dilihat di BSI*

14. Berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak persetujuan pengajuan pembiayaan hingga penerimaan pembiayaan ?

Jawaban: *Tergantung peraturan pembiayaan bank itu sendiri ada yang 7-14 hari kerja.*

15. Faktor apa yang membuat anda sebagai nasabah mengambil produk pembiayaan di BSI? dan Fungsi produk pembiayaan ini bagaimana?

Jawaban: *Faktor sosial dalam hal ini adalah teman dan orang sekitar, karena sebelum saya melakukan pembiayaan di BSI awalnya saya ragu-ragu untuk melakukan pembiayaan, tetapi setelah saya melihat, rata-rata teman dan tetangga saya melakukan pembiayaan di BSI, yang dimana lebih aman, nyaman dengan sistemnya, dan juga tingkat margin yang jelas akhirnya saya juga ikut melakukan pembiayaan untuk dijadikan modal usaha. dan juga fungsi pembiayaan kepada pihak membutuhkan modal ini sangat membantu, semakin banyak pembiayaan yang beredar maka semakin baik pula pemerataan pendapatan masyarakat dengan mengembangkan usaha, dan yang terpenting terhindar dari riba.*

AR - RANIRY

Nama : Dewi Rahayu

Usia : 47 tahun

Pekerjaan : Pegawai

J. Kelamin : Perempuan

1. Apa saja kriteria untuk menerima pembiayaan?

Jawaban: *Prinsip jual beli. Ba'i as salam merupakan pembelian barang yang dilakukan oleh pemilik modal yang diserahkan di kemudian hari pada pihak debitur dengan pembayaran awal atau DP. Keuntungan pihak lembaga keuangan biasanya berasal dari selisih harga beli dan jual barang yang diinginkan debitur.*

2. Dokumen apa saja yang diperlukan untuk melakukan pembiayaan?

Jawaban: *Wiraswasta, Fotocopy KTP Pemohon dan Istri / Suami / Penjamin, Fotocopy Kartu Keluarga, Fotocopy Rekening Koran 3 Bulan Terakhir, Fotocopy Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Fotocopy Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Fotocopy Laporan Keuangan (Neraca dan Rugi Laba) 3 tahun terakhir atau minimal 1 tahun terakhir (bila baru berdiri).*

3. Berapa jumlah pembiayaan yang dapat anda terima?

Jawaban: *Sesuai kesepakatan antara pemilik modal dan pengelola modal.*

4. Apakah sulit melakukan pembiayaan dan apa saja yang dilakukan?

Jawaban: *cukup mudah, dengan melaukan pengajuan dan melengkapi syarat dokumen yang di perlukan.*

5. Bagaimana sistem pembiayaan BSI yang anda ketahui? Dan Bagaimana menurut anda sistem pembiayaan yang dilakukan BSI?

Jawaban: *kurang tau tapi selama ini melakukan pembiayaannya sangat mudah dan tidak menyusahkan nasabah. Dan juga sangat baik dan aman sekali.*

6. Apa hal yang membuat anda percaya bahwa pembiayaan melalui BSI lebih menguntungkan?

Jawaban: *Karena sistem bagi hasil yang dilakukan BSI dan tidak ada bunga cicilan, Tidak ada bunga pinjaman. dan dapat meminjam dengan nominal yang kecil, Karena bunga termasuk sama dengan riba dan haram ini yang memberatkan kita semua.*

7. Apa keunggulan-keunggulan yang anda peroleh dalam pembiayaan BSI dan tidak anda peroleh dalam bank konvensional?

Jawaban: *Tidak ada bunga pinjaman. dan dapat meminjam dengan nominal yang kecil.*

8. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BSI?

Jawaban: *bagus, pegawainya ramah. sopan baik juga. dan sangat membantu ketika menjelaskan kepada nasabah yang*

kurang paham akan dalam bertransaksi maupun mengambil produk di BSI

9. Apakah menurut anda sikap ramah pegawai bank dalam menghadapi nasabah diperlukan?

Jawaban: sangat diperlukan ya. Jadi kalau pegawai-pegawainya ramah kan kita juga jadi nyaman buat transaksi ke bank. apalagi kalau dilayanin dengan baik dan sabar.

10. Apakah kantor cabang BSI lebih mudah anda jangkau?

Jawaban: iya mudah sekali. apalagi kalau mau ke ATM gitu, bias dimana saja. Gampang ditemuinya.

11. Apakah fitur pembiayaan yang dimiliki BSI memudahkan nasabahnya?

Jawaban: iya selama ini mudah dan gampang. ada fitur aplikasi, tapi memang sedikit dipersulit kalau bagi orangtua. Untuk kantor sangat mudah dijangkau dan dekat, karena banyaknya kantor cabang yang gampang ditemui. apalagi kalau mau ke ATM gitu, bisa dimana saja, selama ini mudah dan gampang.

12. Apa yang membuat anda tertarik mengambil produk pembiayaan di BSI? dan Apa saja produk BSI yang membuat anda tertarik?

Jawaban: Bank BSI menggunakan beberapa akad, baik itu segi penghimpun dana, penyaluran dana dalam pemberian jasa. Dengan menggunakan akad ini, pastinya pihak bank

dan nasabah sama-sama diuntungkan. Dan saya juga tertarik terhadap produk simpan pinjam dan tabungan.

13. Apakah promosi yang dilakukan oleh BSI dapat memudahkan calon nasabah pembiayaan?

Jawaban: sangat mudah, promosi yang dilakukan oleh BSI dapat dilihat melalui beranda pada mobile banking maupun sms banking milik pribadi.

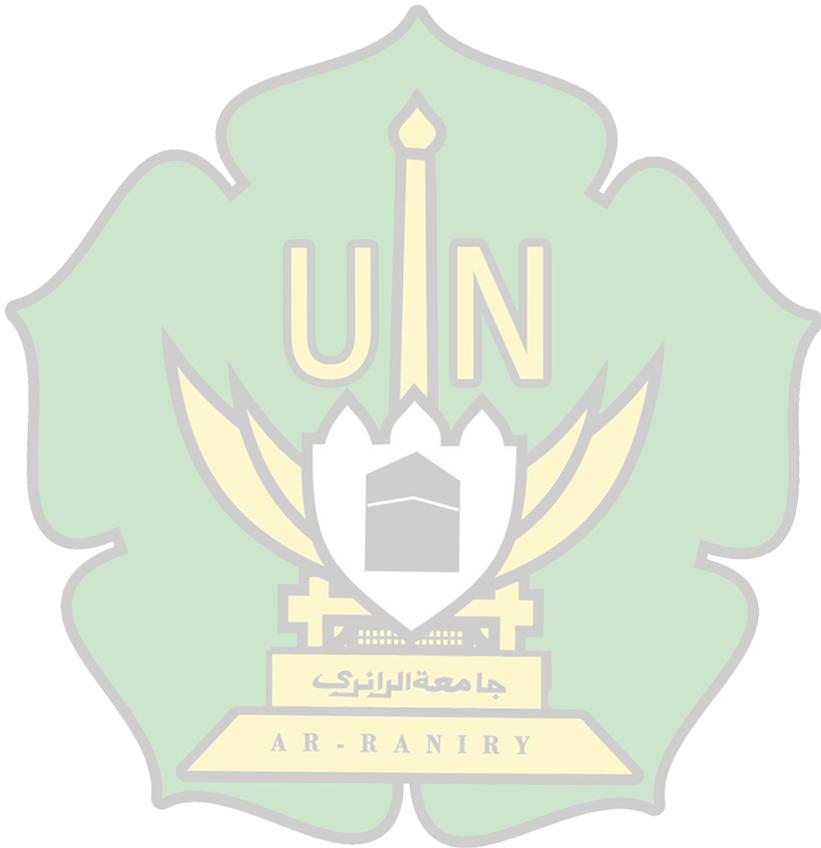
14. Berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak persetujuan pengajuan pembiayaan hingga penerimaan pembiayaan ?

Jawaban: 3-7 hari kerja sejak persetujuan pengajuan pembiayaan.

15. Faktor apa yang membuat anda sebagai nasabah mengambil produk pembiayaan di BSI? dan Fungsi produk pembiayaan ini bagaimana?

jawaban: Faktor sosial dalam hal ini keluarga, awalnya saya tidak melakukan pembiayaan di BSI , tetapi saya melihat salah satu keluarga saya mengambil pembiayaan di BSI. setelah dijelaskan oleh keluarga saya bagaimana sistemnya, akhirnya saya juga mengambil produk pembiayaan di BSI untuk menambah modal saya. Faktor psikologis juga mempengaruhi dorongan dari diri sendiri bahwa produk pembiayaan di BSI adalah pilihan tepat. dan juga fungsi Pemberian pembiayaan oleh bank BSI dapat digunakan untuk memperlancar usaha dan selanjutnya meningkatkan

gairah usaha sehingga terjadi keberlangsungan usaha yang stabil.



Nama : Ridho
Usia : 35 tahun
Pekerjaan : Karyawan Swasta
J. Kelamin : Laki-laki

1. Apa saja kriteria untuk menerima pembiayaan?

Jawaban: *Prinsip bagi hasil .Al mudharabah merupakan akad kerja sama antara dua pihak yaitu pihak pemilik modal dan pengelola. Pada akad ini pihak pemilik modal menyediakan 100% modal untuk pengelola yang akan digunakan membangun usaha. Keuntungan dari usaha tersebut nantinya akan dibagi menurut kesepakatan tertulis antara pihak pemilik modal dan pengelola. Jika ada kerugian, hal tersebut akan ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian yang ada tidak disebabkan oleh kelalaian atau kecurangan pengelola.*

2. Dokumen apa saja yang diperlukan untuk melakukan pembiayaan?

Jawaban: *Profesi, Usia 21–60 selama jangka waktu kredit, Fotocopy KTP Pemohon dan Istri / Suami / Penjamin, Fotocopy Kartu Keluarga, Slip Gaji, Fotocopy Rekening PBB / Listrik / Telepon 3 Bulan Terakhir, Fotocopy Ijin Praktek, Fotocopy Rekening Koran 3 Bulan Terakhir, Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).*

3. Berapa jumlah pembiayaan yang dapat anda terima?

Jawaban: *Bagian keuntungan proporsional bagi setiap pihak harus diketahui dan dinyatakan pada waktu kontrak disepakati dan harus dalam bentuk prosentasi (nisbah) dari keuntungan sesuai kesepakatan. Perubahan nisbah harus berdasarkan kesepakatan.*

4. Apakah sulit melakukan pembiayaan dan apa saja yang dilakukan?

Jawaban: *Terkadang sulit melakukan pengajuan pembiayaan apabila kita sebagai nasabah telat membayar angsuran dan berdampak pada pembiayaan selanjut nya.*

5. Bagaimana sistem pembiayaan di BSI yang anda ketahui? Dan Bagaimana menurut anda sistem pembiayaan yang dilakukan BSI?

Jawaban: *Menggunakan sistem akad murabahah. Dan juga selama ini melakukan pembayaran aman, nyaman, dan mudah sekali.*

6. Apa hal yang membuat anda percaya bahwa pembiayaan melalui BSI lebih menguntungkan?

Jawaban: *Karena sistem bagi hasil, tidak ada praktek riba, dan nominal cicilan yg flat. Melayani pinjaman dengan nominal kecil, dan mampu dilayani dengan aplikasi digital, jadi ini alasan saya memilih produk pembiayaan di BSI yang dimana terhindar dari unsur gharar.*

7. Apa keunggulan-keunggulan yang anda peroleh dalam pembiayaan BSI dan tidak anda peroleh dalam bank konvensional?

Jawaban: *Kunggulan nya sebenarnya engga jauh beda dengan bank lain. Cuma kalau syariah kan jadi terhindar dari riba.*

8. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BSI?

Jawaban: *Pelayanannya sangat baik juga menjadi salah satu syarat kesuksesan pemasaran produk dalam perusahaan. Pelayanan atau service merupakan cara promosi yang dilakukan pihak bank, karena jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik maka nasabah akan merasa puas dan hasil ini dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.*

9. Apakah menurut anda sikap ramah pegawai bank dalam menghadapi nasabah diperlukan?

Jawaban: *Ya sangat penting. Kalau sikap pegawai ramah kan nasabah akan merasa aman dan nyaman melakukan transaksi.*

10. Apakah kantor cabang BSI lebih mudah anda jangkau?

Jawaban: *Iya untuk sekarang sudah lumayan cukup bisa dijangkau dengan mudah.*

11. Apakah fitur pembiayaan yang dimiliki BSI memudahkan nasabahnya?

Jawaban: *Iya sangat amat memudahkan. Sekarang era digital, kalau diluar kota pun semua sudah pakai cashless. Ini aplikasi dan fitur yang disediakan membantu lah.*

12. Apakah yang membuat anda tertarik mengambil produk pembiayaan di BSI? dan Apa saja produk BSI yang membuat anda tertarik?

Jawaban: *Bank BSI hanya membiayai proyek halal alias proyek yang tidak bertentangan dengan syariat islam. Beda halnya dengan bank konvensional yang tidak memandang halal haramnya sebuah proyek. asalkan proyek Tersebut sangat menguntungkan, maka maka bank konvensional akan membiayainya. Dan juga saya tertarik pada produk Tabungan Emas, Pembiayaan melalui mobile banking.*

13. Apakah promosi yang dilakukan oleh BSI dapat memudahkan calon nasabah pembiayaan ?

Jawaban: *Promosi yang dilakukan oleh BSI sering saya temui pada beranda aplikasi mobile banking, majalah Koran jadi sangat memudahkan calon nasabah, adanya promosi juga memudahkan mengetahui produk seperti murabahah, mudharabah, dan musyarakah apalagi adanya promosi yang dilakukan BSI yang memudahkan nasabah melakukan pembayaran saat belanja di e- commerce sebagai mitra dan juga mendapatkan potongan harga apabila melakukan pembelian dan pembayaran melalui BSI.*

14. berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak persetujuan pengajuan pembiayaan hingga penerimaan pembiayaan ?

Jawaban: *Terkadang penerimaan cepat 5-14 hari kerja.*

15. Faktor apa yang membuat anda sebagai nasabah mengambil produk pembiayaan di BSI? dan Fungsi produk pembiayaan ini bagaimana?

Jawaban: *Faktor pribadi dalam hal ini karena keadaan ekonomi, alasan saya mengambil pembiayaan di BSI ini untuk membuka usaha kedai kopi, saya melakukan pembiayaan untuk menambah modal usaha yang akan saya lakukan. faktor psikologis juga mempengaruhi adanya ketertarikan tertentu pada produk pembiayaan di BSI karena sudah sesuai syariah, dan juga fungsi pemberian pembiayaan oleh BSI ini akan mampu menggerakkan perekonomian masyarakat, peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat akan mampu menyerap tenaga kerja dan pada akhirnya mampu mensejahterakan masyarakat.*

AR - RANIRY

Nama : Junaidi
Usia : 52 tahun
Pekerjaan : Pegawai
J. Kelamin : Laki-laki

1. Apa saja kriteria untuk menerima pembiayaan?

Jawaban: *Prinsip bagi hasil. Al masyarah merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha. Setiap pihak memberikan kontribusi dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama.*

2. Dokumen apa saja yang diperlukan untuk melakukan pembiayaan?

Jawaban: *Perusahaan, Fotocopy KTP Direktur / Komisaris/Yang Diberi Kuasa, Fotocopy Rekening Koran 3 Bulan Terakhir, Fotocopy Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Fotocopy... Akte Notaris Pendirian dan Perubahannya, Fotocopy Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Fotocopy Laporan Keuangan (Neraca dan Rugi Laba) 3 tahun terakhir atau minimal 1 tahun terakhir (bila baru berdiri).*

3. Berapa jumlah pembiayaan yang dapat anda terima?

Jawaban: *Sesuai kesepakatan antara pemesan atau pembeli dengan penjual atau pembuat*

4. Apakah sulit melakukan pembiayaan dan apa saja yang dilakukan?

Jawaban: *Tidak sulit, Pembiayaan dapat diajukan ketika kita tidak memiliki atau tidak pernah sebelum nya melakukan pembiayaan pada bank tersebut.*

5. Bagaimana sistem pembiayaan di BSI yang anda ketahui? dan Bagaimana menurut anda sistem pembiayaan yang dilakukan BSI?

Jawaban: *Menggunakan akad murabahah. Dan juga Menurut informasi yang saya tau pembiayaan yg berlandaskan pada prinsip keuntungan pada aktivitas jual beli (Murabahah), dan berlandaskan pada kesepakatan penjual dan pembeli, serta aktivitas jual beli pada produk perbankan yg sudah dijamin oleh Dewan Syariah Nasional.*

6. Apa hal yang membuat anda percaya bahwa pembiayaan melalui BSI lebih menguntungkan?

Jawaban: *Setahu saya harga jual pembiayaan yang diajukan dan disetujui tidak akan berubah selama jangka waktu pembiayaan walaupun dalam masa tersebut terjadi inflasi, maupun perubahan tingkat suku bunga bank di pasar. Sehingga keuntungan bagi nasabah yaitu tidak terjadi bunga berbunga atau saldo debit nasabah tidak terus bertambah melainkan tetap jumlahnya. Dan tingkat margin tidak memberatkan pihak nasabah. jadi itulah alasan saya memilih pembiayaan di BSI karena faktor keyakinan dari dalam diri.*

7. Apa keunggulan-keunggulan yang anda peroleh dalam pembiayaan BSI dan tidak anda peroleh dalam bank konvensional?

Jawaban: *Melayani pinjaman dengan nominal kecil, dan mampu dilayani dengan aplikasi digital.*

8. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BSI?

Jawaban: *Ramah, Mampu membantu memberikan solusi kepada nasabah, bersikap simpati kepada nasabah.*

9. Apakah menurut anda sikap ramah pegawai bank dalam menghadapi nasabah diperlukan?

Jawaban: *Sangat diperlukan. Agar bisa bertransaksi dengan aman dan nyaman.*

10. Apakah kantor cabang BSI lebih mudah anda jangkau?

Jawaban: *Iya, sangat mudah untuk ditemukan.*

11. Apakah fitur pembiayaan yang dimiliki BSI memudahkan nasabahnya?

Jawaban: *Kemudahan BSI mobile ini diantaranya nasabah dapat tarik tunai, melalui aplikasi tanpa harus menggunakan ATM, kemudian beberapa produk yang ditawarkan di BSI mobile yaitu adanya tabungan emas, yang merupakan salah satu kelebihan dari mobile banking bank lain. Selain itu juga menyediakan fitur untuk berbagi seperti zakat, infaq, sedekah, dan waqaf jadi dapat membantu memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan sosial. di BSI mobile juga terdapat jadwal sholat dan lokasi masjid yang tentunya*

dapat memudahkan umat muslim beribadah Iya, sangat memudahkan sekali. Semua semakin dipermudah dan terbantu, asal tidak ada maintenance aja.

12. Apakah yang membuat anda tertarik mengambil produk pembiayaan di BSi? dan Apa saja produk BSI yang membuat anda tertarik?

Jawaban: *Pada umumnya BSI menghasilkan dan memasarkan lebih dari suatu jenis produk, sehingga strategi produk merupakan unsur yang paling penting, dengan produk yang dimaksud barang atau jasa yang dihasilkan untuk digunakan oleh nasabah guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasannya. Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari BSI mengingat kualitas produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan nasabah. Bank BSI adalah bank yang dalam prosedurnya dilaksanakan secara islami yang pastinya tidak ada riba didalamnya. Dan saya juga tertarik dengan produk pembiayaan murabahah, Tabungan Easy Wadiah, Tabungan Emas, Pembiayaan melalui mobile banking.*

13. Apakah promosi yang dilakukan oleh BSI dapat memudahkan calon nasabah pembiayaan?

Jawaban: *Adanya faktor promosi yang memudahkan untuk mengetahui produk murabahah. Promosi yang di lakukan oleh BSI yaitu melalui pemberian brosur, banner/spanduk, dan promosi dari mulut ke mulut.*

14. berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak persetujuan pengajuan pembiayaan hingga penerimaan pembiayaan ?

Jawaban: *Setelah survey yang dilakukan pihak bank biasanya membutuhkan waktu 7-14 hari kerja.*

15. Faktor yang membuat anda sebagai nasabah mengambil produk pembiayaan di BSI? dan Fungsi produk pembiayaan ini bagaimana?

Jawaban: *Alasan beliau memilih produk pembiayaan di BSI karena faktor sosial, kebetulan beliau sedang membutuhkan modal untuk usaha kemudian, pihak karyawan BSI menyarankan untuk menggunakan produk pembiayaan, sedangkan pelayanan yang dilakukan karyawan BSI kepada nasabah sangat baik, karena nasabah yang belum tahu tentang pembiayaan yang akan digunakan kemudian langsung diarahkan. dan juga faktor harga mempengaruhi karena dibandingkan pembiayaan lainnya, pembiayaan di BSI murah, dalam menentukan harga penjualan pihak BSI secara transparan menjelaskan berapa harga belinya, dan juga fungsi pemberian modal ini Alhamdulillah, sangat membantu khusus bagi saya pada produk pembiayaan untuk menambah modal usaha yang dimana dengan modal tersebut usaha bisa saya kembangkan, hingga sampai saat ini menguntungkan nasabah.*

Nama : **Randi Utama**
Usia : **32 tahun**
Pekerjaan : **Karyawan swasta**
J. Kelamin : **Laki-laki**

1. Apa saja kriteria untuk menerima pembiayaan?

Jawaban: *Prinsip Jual beli. Ba'i al istishna. Merupakan akad jual beli dalam bentuk pemesanan barang berdasarkan kriteria dan persyaratan tertentu. Kriteria ini disepakati oleh pemesan dan penjual.*

2. Dokumen apa saja yang diperlukan untuk melakukan pembiayaan?

Jawaban: *Mengisi formulir aplikasi, Fotokopi identitas diri (KTP, SIM, atau paspor), Fotokopi akta nikah (bagi yang sudah menikah), Fotokopi kartu keluarga (KK), Fotokopi buku tabungan beberapa bulan terakhir.*

3. Berapa jumlah pembiayaan yang dapat anda terima?

Jawaban: *Sesuai dengan dokumen yang telah diajukan dan survey lapangan yang dilakukan oleh pemilik modal.*

4. Apakah sulit melakukan pembiayaan dan apa saja yang dilakukan?

Jawaban: *Mudah, ketika semua syarat telah di lengkapi dan pemilik modal telah melakukan survey lapangan dan sesuai dengan standarisasi pembiayaan pada bank tersebut.*

5. Bagaimana sistem pembiayaan di BSI yang anda ketahui? dan Bagaimana menurut anda sistem pembiayaan yang dilakukan BSI?

Jawaban: *setau saya sistem nya baik, terus juga menguntungkan nasabah juga, jadi saya juga merasa lebih nyaman dalam melakukan pembiayaan apapun. Dan juga kayak nya sih sama aja seperti bank-bank lainnya. Mudah dan gampang untuk pembayaran apapun.*

6. Apa hal yang membuat anda percaya bahwa pembiayaan melalui BSI lebih menguntungkan?

Jawaban: *Karena sistem syariah yang diterapkan oleh BSI dan sistem bagi hasil yang lebih menguntungkan. Sebenarnya mirip seperti bank yang lain. Tapi lebih penting ya dapat menabung mau pun mengambil produk pembiayaan tanpa riba.*

7. Apa keunggulan-keunggulan yang anda peroleh dalam pembiayaan BSI dan tidak anda peroleh dalam bank konvensional?

Jawaban: *sebenarnya sama saja seperti bank yang lain. Tapi lebih penting ya dapat menabung tanpa riba.*

8. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BSI?

Jawaban: *selama ini sih baik-baik saja. Pelayanannya juga bagus. Ketika ada kendala selalu dilayanin dengan cepat.*

9. Apakah menurut anda sikap ramah pegawai bank dalam menghadapi nasabah diperlukan?

Jawaban: *perlu. Sangat penting karena bisa menciptakan rasa aman dan nyaman pada nasabah.*

10. Apakah kantor cabang BSI lebih mudah anda jangkau?

Jawaban: *mudah untuk dijangkau baik bank atau pun atm nya.*

11. Apakah fitur pembiayaan yang dimiliki BSI memudahkan nasabahnya?

Jawaban: *Iya, sekarang sangat memudahkan sekali. Semua semakin dipermudah dan terbantu, asal tidak ada maintenance aja, sangat memudahkan karena bisa membayar apapun dengan mudah dan gampang dengan fitur yang semakin canggih.*

12. Apa yang membuat anda tertarik mengambil pembiayaan di BSI? dan Apa saja produk BSI yang membuat anda tertarik?

Jawaban: *Bank Syariah Indonesia bank berprinsip islam salah satu tujuan utamanya untuk menghindari riba. Saya menganggap islam itu sudah mengatur semua urusan manusia, terlebih lagi transaksinya. Maka itu bank syariah ini suatu upaya untuk menerapkan syariat islam dalam segi muamalah. Dan juga saya tertarik terhadap produk simpan pinjam, tabungan, serta deposit.*

13. Apakah promosi yang dilakukan oleh BSI dapat memudahkan calon nasabah pembiayaan?

Jawaban: *Dengan adanya promosi di BSI ini, jadi nasabah akan semakin mudah mengetahui segala sesuatu yang*

berkaitan dengan produk dan jasa yang dimiliki oleh BSI. seperti peluncuran produk baru, manfaat produk, atau dimana produk tersebut bisa didapatkan, keuntungan dan kelebihan suatu produk atau informasi lainnya. Selain itu promosi juga bertujuan untuk memberitahukan tentang pembukaan kantor cabang, lokasi ATM, serta penggunaan teknologi terbaru dari BSI tersebut, Cukup memudahkan calon nasabah, promosi yang dilakukan oleh BSI dapat ditemui seperti media online maupun iklan televise.

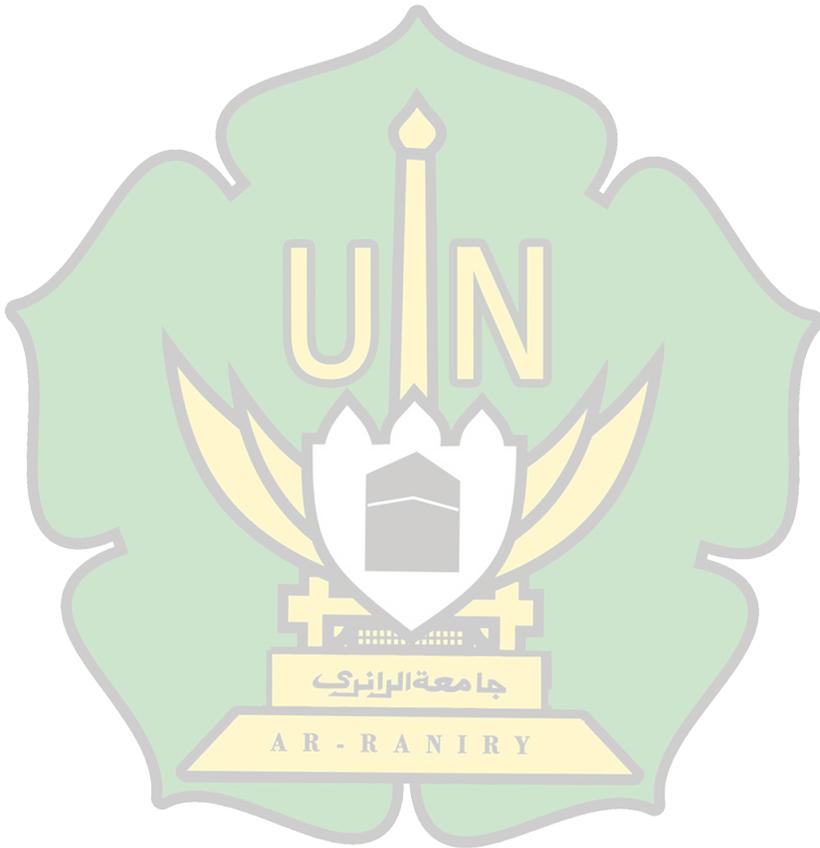
14. berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak persetujuan pengajuan pembiayaan hingga penerimaan pembiayaan ?

Jawaban: Penerimaan pembiayaan biasanya membutuhkan waktu 2x24 jam setelah dokumen persyaratan lengkap.

15. Faktor apa yang membuat anda sebagai nasabah mengambil produk pembiayaan di BSI? dan Fungsi produk pembiayaan ini bagaimana?

Jawaban: Faktor pribadi dalam hal ini karena sesuai pekerjaan dan pendapatan saya melakukan pembiayaan di BSi ini untuk tambahan modal usaha jualan saya, selama saya melakukan pembiayaan di BSI selama 7 bulan, selama ini saya tidak pernah macet dalam melakukan pembayaran. Faktor psikologis juga mempengaruhi karena BSI terletak pada tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah, dan juga fungsi pembiayaan ini sangat membantu dan bermanfaat ya apa lagi saya mengambil pembiayaan ini

untuk modal usaha, saya bisa mengembangkan usaha seperti jualan kelontong, kios, dan yang terpenting meningkatkan kegiatan perdagangan dan perekonomian.



Lampiran 3 Foto Dokumentasi

1. Izin Penelitian Bersama *Branch Manager* BSI KC Banda Aceh
Daud Beureuh 2



2. Dokumentasi Wawancara Dengan Nasabah

