

**RESPON NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN MURABAHAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA
KOTA PALOPO**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh
NURAIDA
NIM 17 0402 0153

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

**RESPON NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN MURABAHAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA
KOTA PALOPO**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

NURAIDA
NIM 17 0402 0153

Pembimbing

Abd. Kadir Arno, SE.Sy.,M.Si

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuraida
Nim : 17 0402 0153
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

- 1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri*
- 2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.*

Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 26 Oktober 2021

Yang membuat Pernyataan



Nuraida

Nim 17 0402 0153

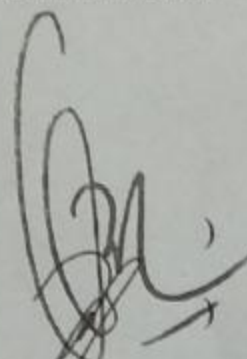
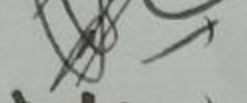
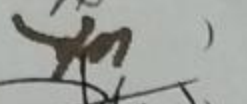
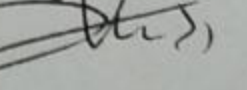
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Respon Nasabah terhadap Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo yang ditulis oleh Nuraida Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0153 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 25 November 2021 Miladiyah bertepatan dengan 20 Rabiul Akhir 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 27 November 2021

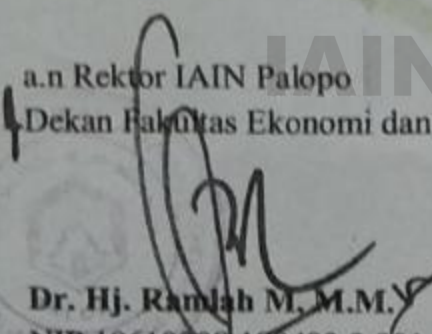
TIM PENGUJI

- | | |
|------------------------------------|--------------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Ketua Sidang |
| 2. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Penguji I |
| 3. Ishak, S.EI., M.EI. | Penguji II |
| 4. Abd. Kadir Arno, S.E.Sy., M.Si. | Pembimbing I |


()
()
()
()

Mengetahui:

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


Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحَابَتِهِ أَجْمَعِينَ

(أَمَّا بَعْدُ)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Teristimewa kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Iqra dan Ibu Siana yang telah melahirkan, membesarkan dan membimbing penulis, dengan segala macam pengorbanan, baik moral maupun materil tanpa mengenal lelah demi penulis dalam mengarungi kehidupan ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. Bidang Akademik dan Kelembagaan, Wakil

Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M., Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan. Wakil rektor III Dr. Muhaemin, M.A., Bidang kemahasiswaan dan kerjasama yang telah memberikan pelajaran pembinaan, kepada penulis dalam menyusun dan menimba ilmu pengetahuan.

2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Hendra Safri, SE.,M.M selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Nur Ariani Aqidah,SE.,M.Sc selaku sekretaris Prodi Perbankan Syariah beserta para dosen, asisten dosen prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
4. Abd. Kadir Arno, SE.Sy.,M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Tadjuddin S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak

membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo KCP Ratulangi, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
10. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.
11. Terimakasih kepada keluarga penulis, Kakak-kakakku Ulfasani iqra dan Jumaeri iqra, atas dorongan semangat serta doa yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada kak Ahmad Syawal yang selama ini bersedia membantu dan senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada kak Auli Irfa yang selama ini senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
14. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas E), yang selama ini membantu dan selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
15. Terimakasih pula kepada sahabat-sahabatku Novitasari.s, Israyanti dan juga Mita telah menemani perjuangan penulis dari awal kuliah sampai saat ini.
16. Kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis selama ini. saudara/saudari kawan kerabat yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material, semoga bentuk dukungan dan perhatian mendapat pahala dari Allah SWT.

Tiada gading yang tak retak, itulah peribahasa yang dapat mewakili kekurangan dan keikhlasan dalam skripsi ini. Karena penulis menyadari adanya

kekurangan dan kelemahan dalam skripsi ini mengingat terbatasnya kemampuan manusia sebagai seorang makhluk, hanya Allah SWT yang merupakan sumber dari semua kebenaran dan kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud pengabdian paling berharga oleh penulis dan bermanfaat bagi pihak yang memerlukannya. Penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya menjadi catatan yang lapuk termakan usia tapi ada manfaatnya bagi penulis dan pembacanya. Aamiin Ya Rabbal Alamin...

Palopo, 10 Oktober 2021

Penulis



Nuraida
17 0402 0153



IAIN PALOPO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

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

1. *Konsonan*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah

ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

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

2. Vokal

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

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

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

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara

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

harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

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

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

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

4. *Tā marbūtah*

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

: *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ

: *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ

: *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا

: *rabbanā*

نَجَّيْنَا

: *najjainā*

الْحَقِّ

: *al-haqq*

نُعَمِّ

: *nu'ima*

عَدُوِّ

: *'aduwwun*

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

Contoh:

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

6. Kata Sandang

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

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)
الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

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

Contoh:

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

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

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

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*

بِاللَّهِ *billāh*

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*,

diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam

transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan Syahru
Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān
Nasīr al-Dīn al-Tūsī
Nasr Hāmid Abū Zayd
Al-Tūfī
Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

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

Contoh:

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

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:



swt.	= <i>subhanahu wa ta'ala</i>
saw.	= <i>sallallahu 'alaihi wasallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
BSI	= Bank Syariah Indonesia

IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR AYAT	xix
DAFTAR HADIST	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
ABSTRAK	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	28
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	33
G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	37
H. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat Q.S. An-Nisa/4:29	19
Kutipan Ayat Q.S. Al-Baqarah/2:275	19
Kutipan Ayat Q.S. Al-Maidah/5:1	20



IAIN PALOPO

DAFTAR HADIST

Hadis tentang murabahah	20
Hadis tentang murabahah	20



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Pembiayaan Selama bulan february 2021	1
Tabel 1.2 Pertumbuhan Murabahah di Indonesia tahun 2018-2021	2
Tabel 1.3 Isu-isu pembiayaan Murabaahah	4
Tabel 1.3 Komposisi Penyaluran Pembiayaan Pada BSI KCP.Ratulangi	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Penilaian	34
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Peneliti.....	35
Tabel 3.4 Kaidah Realibilitas Guilfor	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Usia Responden.....	50
Tabel 4.3 Jenis Pembiayaan Responden	51
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Respon kognitif	52
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Respon afektif.....	53
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Respon konatif.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.8 Hasil kuisisioner Nasabah.....	55
Tabel 4.9 Hasil kuisisioner Nasabah.....	55
Tabel 4.10 Hasil kuisisioner Nasabah.....	56
Tabel 4.11 Hasil kuisisioner Nasabah.....	57
Tabel 4.12 Hasil kuisisioner Nasabah.....	57
Tabel 4.13 Hasil kuisisioner Nasabah.....	58
Tabel 4.14 Hasil kuisisioner Nasabah.....	59
Tabel 4.15 Kriteria pengambilan keputusan respon nasabah dari aspek kognitif..	60
Tabel 4.16 Hasil kuisisioner Nasabah.....	61
Tabel 4.17 Hasil kuisisioner Nasabah.....	61
Tabel 4.18 Hasil kuisisioner Nasabah.....	62
Tabel 4.19 Hasil kuisisioner Nasabah.....	63
Tabel 4.20 Hasil kuisisioner Nasabah.....	63
Tabel 4.21 Hasil kuisisioner Nasabah.....	64
Tabel 4.22 Hasil kuisisioner Nasabah.....	64
Tabel 4.23 Kriteria pengambilan keputusan respon nasabah dari aspek afektif ...	66
Tabel 4.24 Hasil kuisisioner Nasabah.....	67
Tabel 4.25 Hasil kuisisioner Nasabah.....	67
Tabel 4.26 Hasil kuisisioner Nasabah.....	68
Tabel 4.27 Hasil kuisisioner Nasabah.....	69
Tabel 4.28 Hasil kuisisioner Nasabah.....	69
Tabel 4.29 Hasil kuisisioner Nasabah.....	70
Tabel 4.30 Hasil kuisisioner Nasabah.....	70
Tabel 4.31 Kriteria pengambilan keputusan respon nasabah dari aspek konatif ...	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.....	44
Gambar 4.2 Histogram Kriteria pengambilan keputusan Respon Nasabah dari aspek kognitif	60
Gambar 4.3 Histogram Kriteria pengambilan keputusan Respon Nasabah dari aspek afektif	66
Gambar 4.4 Histogram Kriteria pengambilan keputusan Respon Nasabah dari aspek konatif	72



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin meneliti.....	82
Lampiran 2 Surat keterangan sudah meneliti.....	83
Lampiran 3 Kuesioner penelitian	84
Lampiran 4 Hasil kuesioner penelitian	89
Lampiran 5 r tabel	96
Lampiran 6 Hasil uji instrumen penelitian	97
Lampiran 7 Dokumentasi	102
Lampiran 8 Riwayat hidup penulis	106



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Nuraida, 2021. *“Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Abd. Kadir Arno.

Skripsi ini membahas tentang Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah dari aspek kognitif terhadap pembiayaan murabahah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo; Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah dari aspek afektif terhadap pembiayaan murabahah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo; Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah dari aspek konatif terhadap pembiayaan murabahah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasinya adalah nasabah pengguna murabahah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 73 nasabah pengguna Murabahah. Data diperoleh melalui observasi, angket/kuisisioner dan dokumentasi. Selanjutnya, data penelitian ini dianalisis menggunakan distribusi frekuensi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Aspek kognitif, afektif, dan konatif saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Ketiga komponen ini terlihat cenderung konsisten. Ini berarti bahwa perubahan dalam salah satu aspek tersebut, cenderung untuk menghasilkan perubahan yang berkaitan dengan komponen yang lain. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa ketiga aspek memiliki presentase yang sama, yakni pada aspek kognitif diperoleh presentase nilai respon nasabah sebesar 64.27% (baik) selanjutnya pada aspek afektif diperoleh nilai presentase sebesar 65.36% (baik) serta pada aspek konatif diperoleh nilai presentase sebesar 62.68% (baik) juga. Dan secara keseluruhan respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah dilihat dari aspek kognitif, afektif dan Konatif berada pada range nilai 4600-9198 dan pada range presentase 9199-12797. Sehingga masuk dalam kategori baik, memiliki presentase nilai sebesar 64.11%.

Kata Kunci: Kognitif, Afektif, Konatif, Pembiayaan Murabahah.

BAB I

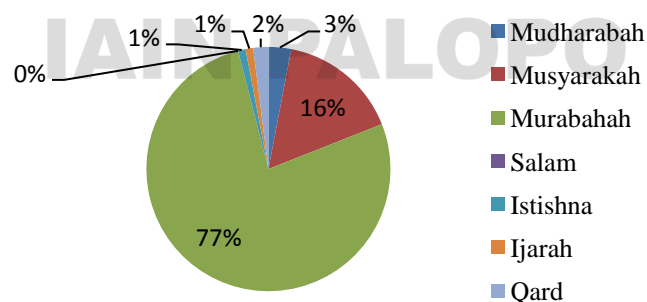
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu keunggulan yang dimiliki bank syariah terletak pada sistem bagi hasilnya, oleh karena itu tidaklah keliru jika masyarakat menjuluki bank syariah sebagai bank bagi hasil. Namun realitanya pembiayaan di bank syariah tidak didominasi oleh konsep bagi hasil dari pembiayaan *mudharabah* saja, namun juga mayoritas pembiayaan *murabahah*. Hal ini juga diungkapkan oleh Yenti Afrida yang mengatakan bahwa pembiayaan *Murabahah* selalu lebih unggul bila dibandingkan dengan produk pembiayaan bank syariah lainnya.¹ Hal tersebut dibuktikan oleh data berikut:

Tabel 1.1 Presentase Pembiayaan Selama bulan februari 2021

No	Akad	Pembiayaan	Presentase
1	Mudharabah	253.643	3%
2	Musyarakah	1.608.356	16%
3	Murabahah	7.655.097	77%
4	Salam	0	0%
5	Istishna	73.368	1%
6	Ijarah	56.870	1%
7	Qard	236.377	2%



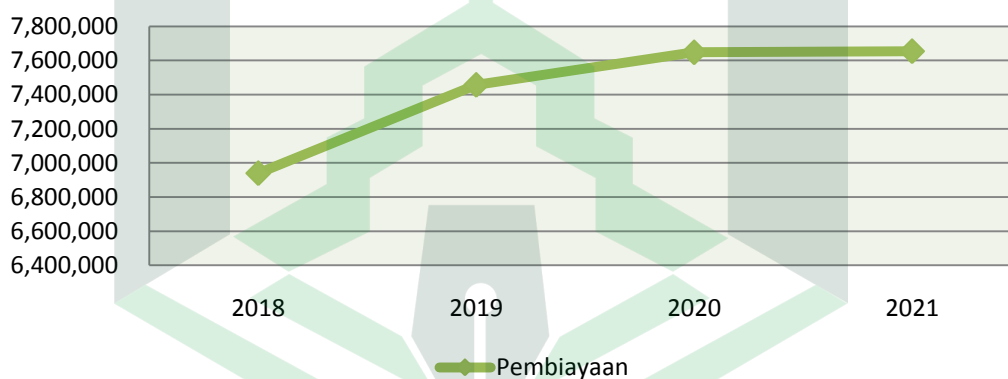
Sumber: OJK, Statistik Perbankan Syariah, September 2021

¹ Yenti Afrida. "Analisis Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah." JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol 1 No 2. Agustus-Desember 2018). 2.

Murabahah merupakan jenis akad dalam kegiatan pembiayaan perbankan syariah yang paling umum digunakan dan terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Hal ini bisa kita lihat pada trend perkembangan pembiayaan murabahah 4 tahun terakhir, yakni sebagai berikut:

Tabel 1.2
Pertumbuhan Murabahah di Indonesia tahun 2018-2021 (dalam juta rupiah)

No	Tahun	Pembiayaan
1	2018	6.940.379
2	2019	7.457.774
3	2020	7.648.501
4	2021	7.655.097



Sumber: OJK, Statistik Perbankan Syariah, September 2021

Pada tahun 2020 pembiayaan murabahah berhasil menyumbang proporsi terbesar dari keseluruhan pembiayaan Bank Syariah di Indonesia, yaitu sekitar sekitar 60%.²

Ada beberapa alasan mengapa murabahah sangat populer pada operasional pembiayaan di bank syariah. Pertama, murabahah merupakan bentuk investasi

² Departemen Perbankan Syariah dan Otoritas Jasa Keuangan. *Buku Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*. (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Buku-Standar-Produk-Perbankan-SyariahMurabahah/Buku%20Standar%20Produk%20Murabahah.pdf>.) 2019.115. Di akses pada 6 Juni 2021

dalam jangka waktu pendek, dan apabila dibandingkan menggunakan *profit and loss sharing* relatif memudahkan; kedua, mark up pada pembiayaan murabahah bisa ditentukan sedemikian rupa, sebagai akibatnya memastikan bahwa bank bisa mendapatkan hasil laba sebanding dengan menggunakan laba bank berbasis riba yang menjadi saingan pada bank syariah; ketiga, pembiayaan murabahah menjauhkan dari ketidak pastian yang terdapat dalam pendapatan usaha yang menggunakan sistem *profit and loss sharing*; keempat, pembiayaan murabahah tidak memungkinkan bank syariah untuk ikut campur dalam manajemen usaha, sebab bukan mitra nasabah karena keterkaitan mereka dalam pembiayaan murabahah merupakan hubungan hutang piutang dagang.³

Meskipun pembiayaan ini selalu unggul, nyatanya tidak terlepas dari kritikan serta kecaman dari ilmuwan muslim sendiri. Mereka memberi pendapat bahwa bank syariah ketika melaksanakan kegiatan usahanya, ternyata bukan menghilangkan bunganya, akan tetapi tetap saja mempertahankan praktik pembebanan riba, tapi dengan menggunakan label Islami. Dalam Buku Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah yang disusun oleh Departemen Perbankan Syariah dan Otoritas Jasa Keuangan mengungkapkan adanya beberapa permasalahan terkait dengan penerapan produk pembiayaan Murabahah menyangkut isu syariah, legal dan operasional seperti berikut:⁴

³ Muhammad Syafii Antonio. *Bank syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema insani 2001).102.

⁴ Departemen Perbankan Syariah dan Otoritas Jasa Keuangan. *Buku Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*. (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Buku-Standar-Produk-Perbankan-SyariahMurabahah/Buku%20Standar%20Produk%20Murabahah.pdf>.) 2019.3. Di akses pada 6 Juni 2021

Tabel 1.3 Isu-isu pembiayaan Murabahah

No	Isu Syariah	Isu legal	Isu Operasional
1.	Murabahah dapat terjebak dalam akad tawarruq sehingga terjadi <i>transfer of ownership</i> secara nyata dari bank kepada nasabah.	Beberapa akta pembiayaan dibuat notaris belum memenuhi syarat dan rukun pokok perjanjian yang diatur dalam hukum syariat	Konsep bank sebagai lembaga intermediasi uang mengakibatkan Bank tidak bisa berlaku sebagai penjual langsung pada pembiayaan murabahah.
2	Adanya mark up keuntungan didasarkan pada pembiayaan secara non-tunai dianggap sebagai konsep <i>value of time</i> yang bertentangan dengan nilai syariat.	Adanya klausal aksionerasi dalam akad murabahah yang melemahkan kedudukan nasabah	Pertanggungungan risiko atas barang secara keseluruhan seringkali dilimpahkan kepada pihak nasabah atas akad wakalah dari pihak bank
3	Apabila tidak ada aktivitas penyerahan objek pembiayaan murabahah maka kontrak yang terjadi akan jatuh sebagai akad pinjaman	Adanya hak tanggungan (APHT) margin keuntungan pihak Bank bisa menjadi riba	Pembiayaan murabahah sering disamakan dengan utang piutang karena tidak berlakunya pajak PPN atas jual beli.

Tabel lanjutan 1.3

No	Isu syariah	Isu legal	Isu operasional
4	Rescheduling pada nasabah tidak mampu bayar murabahah dianggap sebagai bentuk riba akibat pembebanan biaya tambahan atas kompensasi pertambahan waktu	Adanya pluralisme hukum terkait aspek jaminan	Apabila nasabah mengakhiri kontrak dengan cara berpura-pura tidak mampu memenuhi kewajiban dapat dikategorikan sebagai moral hazard yang dapat merugikan bank
5	Pemberian potongan dalam murabahah bagi nasabah yang melakukan pelunasan lebih awal dari waktu yang telah disepakati apabila telah diperjanjikan.	Beberapa akad masih mengatur penyelesaian sengketa yang bertentangan dengan kewenangan absolut Pengadilan Agama.	Adanya klaim nasabah bahwa mereka tidak berhutang kepada bank, tapi kepada pihak ketiga yang mengirimkan barang

Isu di atas juga dibenarkan dalam penelitian Sri Rahayu yang menyebutkan bahwa ada indikasi dalam mekanisme pembiayaan *murabahah* yang dilakukan

oleh BPRS Sukowati Sragen tidak sesuai dengan Fatwa DSN MUI No.04/DSN-MUI/IV/2000.⁵

Dalam penelitian Maya Indriastuti dan Ririn Dian Pratiwi juga menjelaskan bahwa tampak permasalahan pembiayaan antar bank konvensional dan bank syariah, yang memperlihatkan bahwa rata-rata tingkat pembiayaan bermasalah bank syariah adalah 2,64%, sedangkan rata-rata tingkat suku bunga kredit macet bank konvensional adalah 1,29%. Ini menunjukkan bahwa pembiayaan bermasalah bank syariah lebih buruk jika dibandingkan dengan pembiayaan bermasalah pada bank konvensional.⁶

Praktek pembiayaan murabahah yang dilakukan bank syariah masih saja memperoleh kritik, sebab dianggap tidak memiliki perbedaan dengan kredit yang ada di bank konvensional. Hal tersebut dinilai dari besar jumlah margin yang telah ditentukan oleh bank syariah yang pada kenyataannya sama bahkan cenderung lebih tinggi jika di bandingkan dengan riba pada bank konvensional. Tingginya margin tersebut dikarenakan pangsa pasar pada perbankan syariah masi sangatlah kecil.⁷

Agar mampu bersaing untuk itu ditetapkan margin yang cukup tinggi. Penetapan besar margin yang tinggi itulah yang kemudian menimbulkan berbagai asumsi dan persepsi yang negatif terhadap produk pada bank syariah. Persepsi yang negatif ini tidak hanya memberi pengaruh pada nama baik produk

⁵ Sri Rahayu, Skripsi. "Mekanisme dan respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah studi pada BPRS sukowati sragen". (Surakarta:IAIN surakarta.2018).4.

⁶ Maya Indriastuti, and Ririn Dian Pratiwi. "Perbandingan Pembiayaan Bermasalah antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional." *ACCOUNT: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*. Vol 6 No 1. Februari-Mei 2019. 11.

⁷ Ema Yunita. Skripsi. "Analisis persepsi nasabah terhadap pembiayaan murabahah di bank syariah cabang Takengon". (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.2020). 7.

serta jasa bank syariah tetapi juga pada nama baik lembaga dan semua akan memberi dampak untuk kepopuleran perbankan syariah. Serta akan berimbas juga kepada minat para nasabah untuk melakukan investasi di perbankan syariah. Hal ini diungkapkan dalam penelitian Rachmatina.⁸

Namun Dwiwoko berpendapat berbeda, menurutnya pembiayaan di bank konvensional dan bank syariah memiliki pola sistem yang beda jauh. Pada bank konvensional cuma menilai sisi kelayakan bisnisnya, sedangkan pada bank syariah menilai dari sisi syariah bisnis tersebut.⁹

Yang menjadi masalah bukanlah pada akad, sebab pembiayaan murabahah telah mendapatkan pengakuan secara syariah, akan tetapi yang jadi masalah karena terjadinya penyimpangan pada praktek akad murabahahnya, yang menyebabkan akad murabahah itu bathil secara syariah. Adapun bentuk penyimpangan yang umumnya terjadi di bank syariah yaitu pelanggaran syarat murabahah, yakni syarat kepemilikan atas harta (*milkiyah*) dan juga harga awal yang diketahui (*ra'ulmal ma'lum*).

Masalah yang sudah dipaparkan diatas, terkait pelaksanaan produk pembiayaan murabahah pada perbankan syariah menghadirkan berbagai macam asumsi dan persepsi dari masyarakat. Apabila kekeliruan persepsi ini terus dibiarkan saja maka akan menimbulkan masalah dimana masyarakat tidak lagi mampu membedakan sistem antara bank syariah dengan bank konvensional.

Dalam melakukan penelitian tentang pembiayaan murabahah ini, peneliti memilih Bank Syariah Indonesia yang ada di Kota Palopo. Sebab, meskipun

⁸ Rachmatina. Skripsi. "*Persepsi nasabah terhadap praktik produk pembiayaan murabahah di bank BNI syariah cabang Banda Aceh*". (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.2019). 5

⁹ Dwi Suwikyo. "*Jasa-jasa perbankan syariah*". (Jogjakarta: Pustaka belajar 2010). 26

banyak diterpa isu namun pembiayaan Murabahah di BSI kota Palopo juga tetap unggul dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya. Hal inilah yang kemudian menarik perhatian penulis untuk meneliti bagaimana respon nasabah pengguna Murabahah itu sendiri. Berikut data komposisi penyaluran pembiayaan pada BSI Palopo.

Tabel 1.4
Komposisi Penyaluran Pembiayaan Pada BSI KCP.Ratulangi
(September 2021)

No	Jenis Pembiayaan	Jumlah
1	Murabahah	85.27%
2	Rahn	13.77%
3	MMQ	0.94%
4	Ijarah	0.02%
		100%

Sumber: Bank Syariah Indonesia Kcp. Ratulangi (2021)

Berdasarkan Tabel 1.3 terlihat bahwa akad murabahah yang disalurkan sebanyak 85.27% kemudian pembiayaan akad *rahn* sebesar 13.77% dan pada akad MMQ yaitu sebesar 0.94% dan akad ijarah sebesar 0.02%. Dari hasil data tersebut membuktikan bahwa pembiayaan murabahah tetap menjadi pembiayaan yang peminatnya paling banyak.

Berdasarkan uraian di atas, untuk itu penulis mengangkat judul “Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo” guna untuk mengetahui berapa besar nilai presentase respon nasabah pengguna Murabahah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah respon nasabah dilihat dari aspek kognitif terhadap pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Indonesia kota Palopo?
2. Bagaimanakah respon nasabah dilihat dari aspek afektif terhadap pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Indonesia kota Palopo?
3. Bagaimanakah respon nasabah dilihat dari aspek konatif terhadap pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Indonesia kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, oleh karena itu tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui respon nasabah dari aspek kognitif terhadap pembiayaan *murabahah* yang ada di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui respon nasabah dari aspek afektif terhadap pembiayaan *murabahah* yang ada di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.
3. Untuk mengetahui respon nasabah dari aspek konatif terhadap pembiayaan *murabahah* yang ada di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

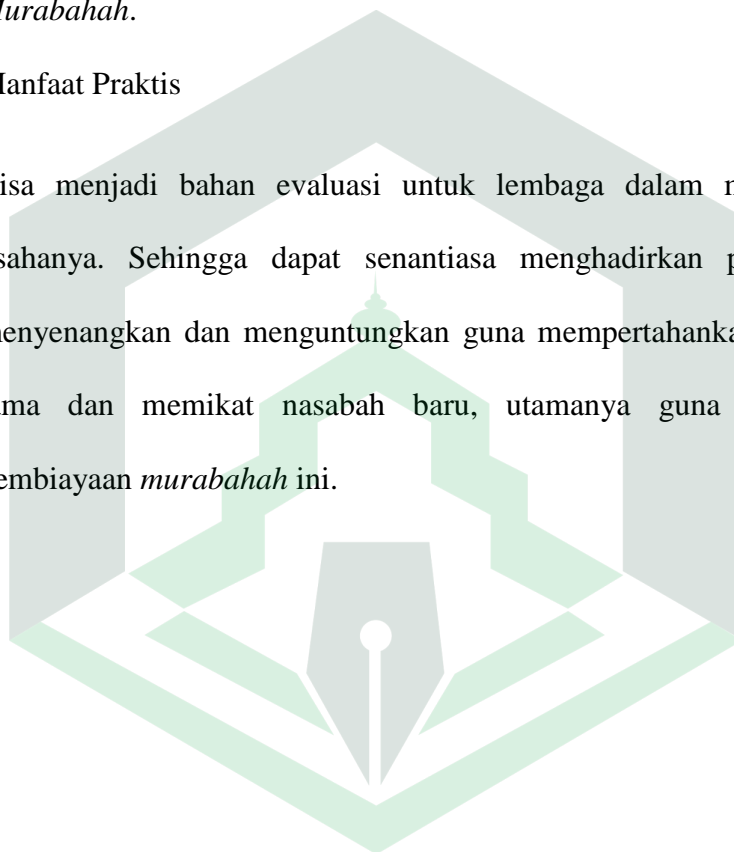
Penelitian ini sangat diharapkan agar bisa berguna dalam berbagai aspek, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai salah satu sumber referensi tambahan untuk memperkaya ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah khususnya terkait dengan salah satu produknya yaitu pembiayaan *Murabahah*.

2. Manfaat Praktis

Bisa menjadi bahan evaluasi untuk lembaga dalam mengembangkan usahanya. Sehingga dapat senantiasa menghadirkan pelayanan yang menyenangkan dan menguntungkan guna mempertahankan para nasabah lama dan memikat nasabah baru, utamanya guna pengembangan pembiayaan *murabahah* ini.



IAIN PALOPO

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dan acuan. Selain untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian yang lainnya. Berikut merupakan penelitian yang dimaksud:

Emma Yunita (2020) dengan judul “*Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Cabang Takengon*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat masih kurang terhadap pembiayaan murabahah, hal tersebut dikarenakan beberapa istilah yang digunakan pada bank syariah adalah bahasa Arab sehingga terdengar asing bagi telinga nasabah.¹⁰

Sri Rahayu (2018) “*Mekanisme dan Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah (Studi pada BPRS Sukowati Sragen)*”. Mekanisme pembiayaan murabahah yang digunakan oleh BPRS Sukowati Sragen sudah sesuai dengan teori yang ada. Sedangkan untuk respon nasabah sudah cukup baik, bisa dilihat dari hasil pada tiap tahap *awareness* (98%), *comprehend* (92%), *interest* (87%), *intention* (92,5%), dan *action* (57%).¹¹

Dimas Saputra (2019) “*Respons Masyarakat terhadap Produk Pembiayaan BMT di Kartasura*” Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat masih sedikit yang menggunakan produk pembiayaan dari BMT, dikarenakan masih kurangnya promosi, sosialisasi, kemudian keberadaan bank konvensional yang

¹⁰ Emma Yunita. Skripsi. “*Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Cabang Takengon*”. (Banda Aceh:UIN AR-RANIRY.2020). 66

¹¹ Sri Rahayu. Skripsi. “*Mekanisme dan respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah studi pada bprs sukowati sragen*”. (Surakarta:IAIN surakarta. 2018). 73

masih saja menjadi prioritas utama dalam meminjam uang. Untuk itu, masih sangat dibutuhkan adanya upaya agar mensosialisasikan produk pembiayaan BMT agar produknya bisa dikenal dan digunakan oleh masyarakat.¹²

Rachmatina (2019) “Persepsi Nasabah Terhadap Praktik Produk Pembiayaan Murabahah di Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh”. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi nasabah berpengaruh sebesar 19,7% terhadap praktik produk pembiayaan murabahah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini sebesar 80,3%. Secara hasil uji t atau parsial, persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap praktik produk pembiayaan murabahah BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Nilai t hitung sebesar 3,055 > t tabel 1,685 dengan nilai signifikansi 0,004 < 0,05 yang berarti hipotesis H_a diterima bahwa persepsi nasabah berpengaruh terhadap praktik produk pembiayaan murabahah.¹³

B. Landasan Teori

1. Respon

a) Pengertian Respon

Ditinjau dari segi bahasa kata respon diadopsi dari kata “*response*”, yaitu kosa kata dari bahasa Inggris yang kemudian diserap dan sudah melewati penyesuaian kedalam bahasa Indonesia. *Response* adalah sinonim dari balasan, reaksi, jawaban, dan tantangan reaksi.¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia

¹² Dimas Saputra. “*Respons Masyarakat terhadap Produk Pembiayaan BMT di Kartasura*” *Journal of Multidisciplinary Studies*. Vol 1 No 2. Juli-Desember 2018. 5.

¹³ Rachmatina. Skripsi. “*Persepsi nasabah terhadap praktik produk pembiayaan murabahah di bank BNI syariah cabang Banda Aceh*”. (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.2019). 65

¹⁴ John M. Echols dan Hasan Shadily. *Kamus Inggris-Indonesia*, cet.28 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2006). 481.

mengartikan “respon” sebagai tanggapan; reaksi; jawaban.¹⁵ Tanggapan adalah sesuatu yang muncul akibat adanya suatu gejala atau peristiwa. Reaksi merupakan tanggapan terhadap suatu aksi.¹⁶ Sedangkan jawaban memiliki arti sesuatu yang timbul karena adanya suatu pertanyaan.

Menurut Kamus Besar Ilmu Pengetahuan, respon merupakan bentuk reaksi psikologis metabolic terhadap adanya sebuah rangsangan. Ada yang berbentuk otomatis misalnya spontan ada juga berbentuk reaksi emosional yang langsung, dan ada juga yang bersifat terkendalikan.¹⁷ Senada dengan itu, Astrid Susanto menguraikan bahwa “respon” adalah reaksi penolakan atau penganiayaan atau sikap acuh tak acuh yang terjadi dalam diri seseorang setelah menerima pesan. Sedangkan Ahmad Subandi mengemukakan respon dengan istilah umpan balik (*feed back*) yang memiliki peranan atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik tidaknya suatu komunikasi.¹⁸

Skinner seorang Ahli Psikologi, mengemukakan bahwa perilaku adalah respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Jadi, perilaku ini berlangsung dengan proses adanya stimulus terhadap organisme, kemudian organisme itu merespon, maka teori Skinner dikenal dengan teori “S-O-

¹⁵ Dapertemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Indonesia*, ed II, cet.7 (Jakarta: Balai Pustaka, 1995). 838.

¹⁶ Peter Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. (Jakarta: English Modern Press. 1991). 43.

¹⁷ Save D. Dagun, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Lembaga Pengkajian dan Kebudaaan Nusantara, 2007). 964.

¹⁸ Ahmad Subandi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2002). 50.

R” yakni Stimulus-Organisme-Respon. Skinner membedakan proses ini kedalam dua kelompok, yaitu:¹⁹

- 1) *Respondent Response (reflexive)* adalah respon yang muncul karena berbagai rangsangan (stimulus) tertentu. Stimulus sejenis itu dinamakan *electing stimulation* sebab memunculkan respon yang relatif stabil.
- 2) *Operant Response (instrumental response)* adalah respon yang muncul dan berkembang lalu disertai dengan stimulus tertentu. Stimulus tersebut dinamakan *reinforcing stimulation* ataupun *reinforce*.

Louis Thursone berpendapat bahwa respon ialah hasil kecenderungan dan perasaan, kecurigaan juga prasangka, paham yang mendetail, berbagai ide, perasaan takut, ancaman serta keyakinan terhadap sesuatu hal yang khusus. Dari pemahaman ini bisa diketahui bahwa cara mengungkapkan sikap bisa melalui: Penolakan dan pengaruh, penilaian, suka atau tidak suka, dan kepositifan atau kenegatifan objek psikologi.

b) Macam-Macam Respon

Respon dibedakan menjadi dua macam, yaitu respon positif dan respon negatif. Respon positif adalah Respon positif adalah reaksi yang mendorong perbuatan komunikatif selanjutnya. Sedangkan respon negatif adalah reaksi yang menghalangi perilaku komunikatif.²⁰

Dari teori yang diungkapkan Steven M. Chaffe mengatakan bahwa

¹⁹ Skinner, B. F. *Ilmu pengetahuan dan perilaku manusia*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013). 116.

²⁰ Drs. Jalaludin Rakhmat, M.Sc, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999). 191.

respon itu dibagi menjadi 3, yaitu sebagai berikut:²¹

- 1) *Komponen Kognitif* (pengetahuan) Respon Kognitif berhubungan dengan informasi, pengetahuan, dan keterampilan terhadap sesuatu. Respon ini muncul jika terjadi perubahan terhadap apa yang telah dipahami atau dipersepsikan para khayalak.
- 2) *Komponen Afektif* (sikap) Respon afektif berkaitan dengan rasa emosional, sikap, dan nilai individu terhadap suatu hal. Respon ini muncul jika terdapat perubahan pada apa yang disukai khayalak terhadap sesuatu.
- 3) *Komponen Konatif* (tindakan) Respon yang berkaitan dengan perilaku nyata, diantaranya kegiatan, tindakan dan juga kebiasaan dalam berperilaku. Respon ini memperlihatkan intensitas sikap, yakni kecenderungan berbuat ataupun berperilaku seseorang terhadap objek sikap.

c) Faktor-faktor Terbentuknya Respon

Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap respon, antara lain sebagai berikut:²²

- 1) Faktor yang dipercaya mampu memengaruhi arah sikap (negatif atau positif) serta intensitas sikap, yakni:
 - a) Faktor pengalaman langsung terkait objek
 - b) Faktor kerangka acuan
 - c) Faktor komunikasi sosial

²¹ Drs. Jalaludin Rakhmat, M.Sc, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999), 214.

²² Bimo Walgito, *Psikologi Sosial*, (Suatu Pengantar), (Yogyakarta:ANDI, 2002). 109

2) Faktor yang memengaruhi sikap yang terbentuk dalam diri seseorang, yakni:

- a) Faktor Internal, yaitu faktor psikologi dan fisiologi
- b) Faktor Eksternal, bisa berupa kondisi yang dijumpai seseorang, aturan/norma-norma, hambatan atau pendorong yang terdapat dalam masyarakat.

2. Pembiayaan Murabahah

- a) Pengertian Pembiayaan Murabahah

Menurut bahasa, *murabahah* berasal dari bahasa Arab, dari akar kata *ribh* yang berarti “keuntungan”. Sedangkan menurut istilah beberapa Ahli mengungkapkan pendapatnya.

Lukman Hakim berpendapat bahwa, *murabahah* adalah akad jual beli terhadap suatu barang dengan cara pihak penjual menyebut harga jual yang terdiri dari harga pokok barangnya serta besar keuntungan atas barang kemudian harga jual tersebut disepakati pihak pembeli.²³ Kemudian istilah yang serupa juga diutarakan Hulwati yang mengungkapkan bahwa *murabahah* secara istilah merupakan bentuk transaksi menjual sebuah barang dengan harga modal yang ditambahkan keuntungan.²⁴

Sebagaimana yang di kutip Dimyauddin pada bukunya *murabahah*, Ibnu Rusy al Maliki berpendapat bahwa *murabahah* merupakan bentuk jual beli komoditas dimana si penjual menginformasikan si pembeli terkait harga pokok

²³ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Erlangga, 2012). 116.

²⁴ Hulwati, *Ekonomi Islam Teori dan Praktiknya dalam Perdagangan Obligasi Syari'ah di Pasar Modal Indonesia dan Malaysia*, (Jakarta: Ciputat Press Group, 2009). 76.

barang yang dibeli dan jumlah keuntungan yang di inginkan.²⁵ Menurut Antonio *bai' murabahah* yaitu bentuk jual beli barang dengan cara harga asal ditambahkan keuntungan yang disetujui semua pihak. Pada jual beli *murabahah*, penjual wajib menginformasikan tentang harga barang yang dibeli kemudian menetapkan jumlah keuntungan sebagai tambahannya.²⁶

Selanjutnya menurut Anwar, *murabahah* adalah kegiatan penjualan sebuah produk kemudian harga pokoknya ditambahkan dengan keuntungan yang telah disepakati bersama untuk di bayar dalam waktu yang ditetapkan ataupun dibayar berangsur.²⁷

Definisi yang serupa diberikan juga oleh Karim bahwa cara membayar pada *murabahah* bisa dilakukan dalam bentuk *lump sum* (sekaligus) atau secara berangsur/dicicil.²⁸ Selanjutnya dalam fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No.04/DSN-MUI/IV/2000, *murabahah* adalah kegiatan menjual sebuah produk dengan cara menegaskan berapa harga beli produknya kepada pembeli lalu pembeli kemudian membayar dengan harga lebih sebagai keuntungan.²⁹

Apabila ditinjau dari segi definisi, *murabahah* dapat diartikan sebagai laba atau keuntungan yang telah disetujui. Oleh karena itu, Karim berpendapat karakteristik pembiayaan *murabahah* yaitu sebagai berikut :

²⁵ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta: Celebsn Timur UH III, 2008).103.

²⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari teori ke praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001) 101.

²⁷ M. Syafi'i Anwar. "Alternatif Terhadap Sistem Bunga," *Jurnal Ulumul Qur'an* II, Edisi 9. Oktober 1991.13.

²⁸ Adimarwan A. Karim, *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011) 115.

²⁹ Osmad Muthaher. *Akuntansi Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012). 57.

“Si penjual wajib memberitahukan pembeli tentang berapa harga pembelian produk serta menjelaskan tingkat laba yang ingin ditambahkan pada biaya tersebut. Misalnya si A membeli domba seharga 30 dinar, dengan biaya yang di keluarkan 10 dinar, maka sewaktu ia hendak menawarkan dombanya ia mengatakan: saya menjual domba ini dengan harga 50 dinar, saya mengambil laba 10 dinar”.³⁰

Meninjau beberapa definisi diatas, maka disimpulkan bahwa *murabahah* adalah akad jual beli dengan dasar adanya informasi dari pihak penjual berkaitan atas produk tertentu, dimana pihak penjual menyebut dengan jelas produk yang diperjual belikan, termasuk harga beli barangnya kepada pihak pembeli, selanjutnya Bank mensyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu. Dalam hal ini, Bank tidak memberi pinjaman uang kepada anggota untuk membeli komoditas tertentu, tetapi pihak Bank membelikan komoditas pesanan anggota dari pihak ketiga, barulah kemudian dijual lagi ke anggota dengan harga yang disetujui oleh kedua pihak.

Murabahah memiliki perbedaan dengan jual beli biasa (*musawamah*) dimana pada jual beli *musawamah* boleh ada proses menawarnya antar pihak penjual dengan pihak pembeli untuk menetapkan harga jual, dimana penjual juga tidak menyebut harga beli dan laba yang di inginkan. Lain halnya dengan *murabahah*, harga beli juga laba yang diinginkan wajib diberitahukan kepada pihak pembeli.

³⁰ Adimarwan A. Karim. “*Ekonomi Islam; Suatu Kajian Kontemporer*”.(Jakarta: gema Insani, 2001). 86.

b) Landasan hukum *murabahah* di dalam Al-Qur'an dan Hadist

1) Q.S An-Nisa/4:29

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Terjemahnya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku suka sama-suka di antara kamu. dan jangan kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu”.³¹

2) QS. Al-Baqarah/2:275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ
الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَاتْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Terjemahnya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.³²

³¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegor, 2004), 83

³² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegor, 2004), 47

3) QS. Al-Maidah/5:1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ءَأَوْفُوا بِالْعُقُودِ ؕ أَحَلَّتْ لَكُمْ هَيْمَةَ ٱلْأَنْعَمِ ٱلْأَى مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مَحَلَّى ٱلصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ؕ إِنَّ ٱللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Terjemahnya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.³³

4) Hadist Rasulullah Riwayat Tirmidz

حَدَّثَنَا ٱلْعَبَّاسُ بْنُ ٱلْوَلِيدِ ٱلْدَمَشَقِيُّ حَدَّثَنَا مَرْوَانُ بْنُ مُحَمَّدٍ حَدَّثَنَا عَبْدُ ٱلْعَزِيزِ بْنُ مُحَمَّدٍ عَنْ دَاوُدَ بْنِ صَالِحِ ٱلْمَدِينِيِّ عَنْ أَبِيهِ قَالَ سَمِعْتُ أَبَا سَعِيدِ ٱلْحُدْرِيِّ يَقُولُ قَالَ رَسُولُ ٱللَّهِ صَلَّى ٱللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّمَا ٱلْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ (رواه ابن ماجة).

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami bahwa Al Abbas bin Al Walid Ad Dimasyqi berkata, telah menceritakan kepada Marwan bin Muhammad berkata, telah menceritakan kepada kami Abdul Aziz bin Muhammad dari Dawud bin Salih Al Madini; Aku mendengar Abu Sa’id berkata: “Rasulullah SAW bersabda: “Hanyasanya bisnis dan jual beli dengan kedua belah pihak saling ridha.” (HR. Ibnu Majah).³⁴

5) Hadist Rasulullah Riwayat Ibnu Majah

حَدَّثَنَا ٱلْحَسَنُ بْنُ عَلِيٍّ ٱلْخَلَّالُ . حَدَّثَنَا بِشْرُ بْنُ ثَابِتِ ٱلْبَزَّازِ . حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ ٱلْقَاسِمِ، عَنْ عَبْدِ ٱلرَّحْمَنِ (عَبْدِ ٱلرَّحِيمِ) بْنِ دَاوُدَ، عَنْ صَالِحِ بْنِ صُهَيْبٍ، عَنْ أَبِيهِ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ ٱللَّهِ صَلَّى ٱللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ (ثَلَاثٌ فِيهِنَّ ٱلْبَرَكَةُ . ٱلْبَيْعُ إِلَى ٱجَلٍ، وَٱلْمُقَارَضَةُ، وَأَخْلَاطُ ٱلْبُرِّ ٱلشَّعِيرِ، لَلْبَيْتِ، لَا لِلْبَيْعِ). (رواه ابن ماجة).

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Al Hasan bin Ali Al Khallal berkata, telah menceritakan kepada kami Bisyr bin Tsabit Al Bazzar berkata, telah menceritakan kepada kami Nashr bin Al Qasim dari

³³ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegor, 2004),106

³⁴ Abdullah Muhammad bin Yazid Alqazwani, *Sunan Ibnu Majah*, Kitab. At-Tijaaraat, juz 2, No. 2185, (Darul Fikri: Beirut-Libanon, 1981 M), 737.

'Abdurrahman bin Dawud dari Shalih bin Shuhaib dari Bapaknya ia berkata, "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Tiga hal yang di dalamnya terdapat barakah; jual beli yang memberi tempo, peminjaman, dan campuran gandum dengan jelai untuk di konsumsi orang-orang rumah bukan untuk dijual." (HR. Ibnu Majah).³⁵

6) Kaidah Ushul Fiqh

Pada dasarnya, keseluruhan jenis muamalah bisa dilakukan terkecuali bila terdapat dalil yang mengharamkan.

7) Ijma

Umat manusia sudah bermufakat mengenai keabsahan jual beli, sebab manusia selaku anggota masyarakat senantiasa memerlukan hal-hal yang diperoleh dan dimiliki individu yang lain. Sehingga jual beli diartikan sebagai salah satu cara untuk memperolehnya dengan jalan yang sah. Dengan cara ini bisa memudahkan masing-masing orang untuk mencukupi kebutuhannya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan jika transaksi *murabahah* diperbolehkan dan tidak bertentangan dengan syariat Islam, serta menghadirkan kemudahan untuk pembeli dalam mendapatkan barang yang dikehendaki meskipun tanpa tunai. Pembiayaan *murabahah* ini sudah diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No:04/Dsn-Mui/IV/2000 tentang *Murabahah* dan Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/46/PBI/2005 mengenai akad penghimpun dan penyaluran dana untuk bank yang menerapkan kegiatan usahanya berlandaskan prinsip syariah.

³⁵ Abi Abdullah Muhammad bin Yazid Alqazwaniy, *Sunan Ibnu Majah*, Kitab. At-Tijaaraat, Juz. 2, No. 2289, (Darul Fikri: Beirut – Libanon, 1982 M), 768.

- c) Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 04/DSN-MUI/IV/2000 mengenai *Murabahah*

Fatwa DSN No: 04/DSN-MUI/IV/2000 menjelaskan beberapa ketentuan terkait dengan murabahah, yaitu sebagai berikut:

1) Syarat Bai' Al-Murabahah:³⁶

- a) Penjual menginformasikan biaya modal kepada nasabah
- b) Kontrak pertama wajib sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan
- c) Kontrak wajib bebas dari riba
- d) Penjual wajib menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang setelah pembelian
- e) Penjual wajib menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan pembelian. Contohnya ketika pembelian dilakukan dengan cara berhutang.

2) Ketentuan Umum *Murabahah* dalam Bank Syari'ah:

- a) Bank dan nasabah wajib menandatangani kontrak *Murabahah* yang terbebas dari riba.
- b) Komoditas yang diperdagangkan tidak dilarang dari hukum Syariat Islam.
- c) Bank membeli produk yang dibutuhkan nasabah dengan menggunakan nama bank itu sendiri, kemudian pembelian tersebut wajib sah serta tanpa bunga.
- d) Bank wajib mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan pembelian, seperti apabila pembelian dilangsungkan dengan hutang.
- e) Kemudian bank menjual produk itu ke nasabah dimana harga jual sama dengan harga beli ditambah dengan laba. Dalam hal ini, pihak bank wajib

³⁶ Muhammad Syafii Antonio, *Bank syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema insani 2001).102

secara terbuka menyampaikan ke nasabah tentang harga pokok barang dan biaya yang dibutuhkan.

- f) Nasabah memberi bayaran harga yang sudah disetujui dalam kurun waktu yang sudah disetujui pula.
- g) Guna mencegah penyalahgunaan ataupun rusaknya kontrak, bank bisa membuat perjanjian khusus bersama nasabah.
- h) Bila bank ingin mewakili pada nasabah untuk pembelian produk dari pihak ketiga, akad *murabahah* wajib dilakukan sesudah barang secara prinsip, menjadi milik bank.

3) Ketentuan *Murabahah* kepada Nasabah:³⁷

- a) Nasabah memasukkan permohonan dan perjanjian untuk membeli aset atau barang pada bank.
- b) Apabila bank menerima permohonan itu, maka bank wajib membeli aset yang telah dipesan dengan cara resmi dari penjual terlebih dahulu.
- c) Selanjutnya bank memberikan aset itu kepada nasabah, lalu nasabah wajib menerima (membeli) aset tersebut sebagaimana perjanjian yang dibuat, sebab perjanjian itu mengikat secara hukum; kedua pihak wajib menandatangani kontrak jual beli.
- d) Pada transaksi ini, pihak bank dibolehkan meminta kepada nasabah untuk membayar DP pada saat menandatangani perjanjian pesanan pertama.
- e) Apabila kemudian nasabah menolak untuk membeli produk itu, biaya bank yang sebenarnya wajib dibayarkan dari DP.

³⁷ Muhammad Syafii Antonio, *Bank syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema insani 2001).104

f) Jika uang muka kurang dari kerugian yang wajib ditanggung pihak bank, bank boleh meminta nasabah untuk membayar sisa kerugian.

4) Jaminan dalam *Murabahah*:³⁸

Pada dasarnya sebuah jaminan bukan suatu rukun ataupun syarat yang mutlak di penuhi pada *bai' murabahah*. Adanya Jaminan agar menjaga pemesan agar tidak bermain-main dengan pesannya. Penyedia pembiayaan boleh meminta kepada pemohon sebuah jaminan (*rahn*) supaya dijadikan pegangan. Secara teknis operasionalnya, produk yang dipesan bisa menjadi salah satu jaminan yang dapat diterima untuk pembayaran utang.³⁹

5) Utang dalam *Murabahah*:

- a) Pada prinsipnya penyelesaian hutang nasabah pada transaksi *Murabahah* tidak memiliki hubungan dengan transaksi lainnya antara nasabah dengan pihak yang ketiga produk barang tersebut. Bila nasabah mengubah kerugian menjadi keuntungan dan menjual kembali barang, nasabah masih berkewajiban menuntaskan hutangnya ke bank.
- b) Apabila nasabah menjual produk sebelum waktu cicilan habis, maka tidak ada kewajiban untuk secepatnya melunasi semua cicilannya.
- c) Apabila penjualan barang merugikan, nasabah masih berkewajiban melunasi hutangnya sebagaimana kesepakatan diawal. Nasabah tidak bisa menunda pembayaran cicilan, juga tidak akan mempertimbangkan kerugiannya.

³⁸ Sri rahayu, Skripsi. "*Mekanisme dan respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah studi pada bprs sukowati sragen*"(Surakarta:IAIN surakarta.2018). 13.

³⁹ Muhammad Syafii Antonio, *Bank syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema insani 2001).105

6) Penundaan Pembayaran dalam *Murabahah*:⁴⁰

- a) Pelanggan yang mempunyai kesanggupan tidak diperkenankan untuk menunda-nunda pelunasan hutang.
- b) Apabila nasabah dengan sengaja menunda-nunda pembayaran, atau salah satu dari pihak gagal melakukan kewajibannya, maka penyelesaian akan diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah kesepakatan tidak dicapai melalui negosiasi.

7) Bangkrut dalam *Murabahah*

Apabila nasabah sudah dikatakan gagal dalam melunasi hutangnya, pihak bank wajib memberi penundaan tagihan hutang sampai dia menjadi mampu kembali atau sesuai dengan kesepakatan.⁴¹

8) Manfaat *Bai' al-Murabahah*

Berdasarkan pada sifat bisnis (*tijarah*) transaksi *bai' al murabahah* mempunyai berbagai manfaat kepada bank syariah, diantaranya, terdapat laba yang timbul dari selisih harga beli oleh si penjual dengan harga jual ke nasabah. Disamping itu, sistem *murabahah* juga dinilai sangat sederhana, sehingga hal ini dapat meringankan penyelesaian administrasinya pada perbankan syariah.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana respon kognitif, afektif dan konatif nasabah terhadap pembiayaan murabahah yang ada di Bank syariah Indonesia (BSI) kota Palopo. Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu

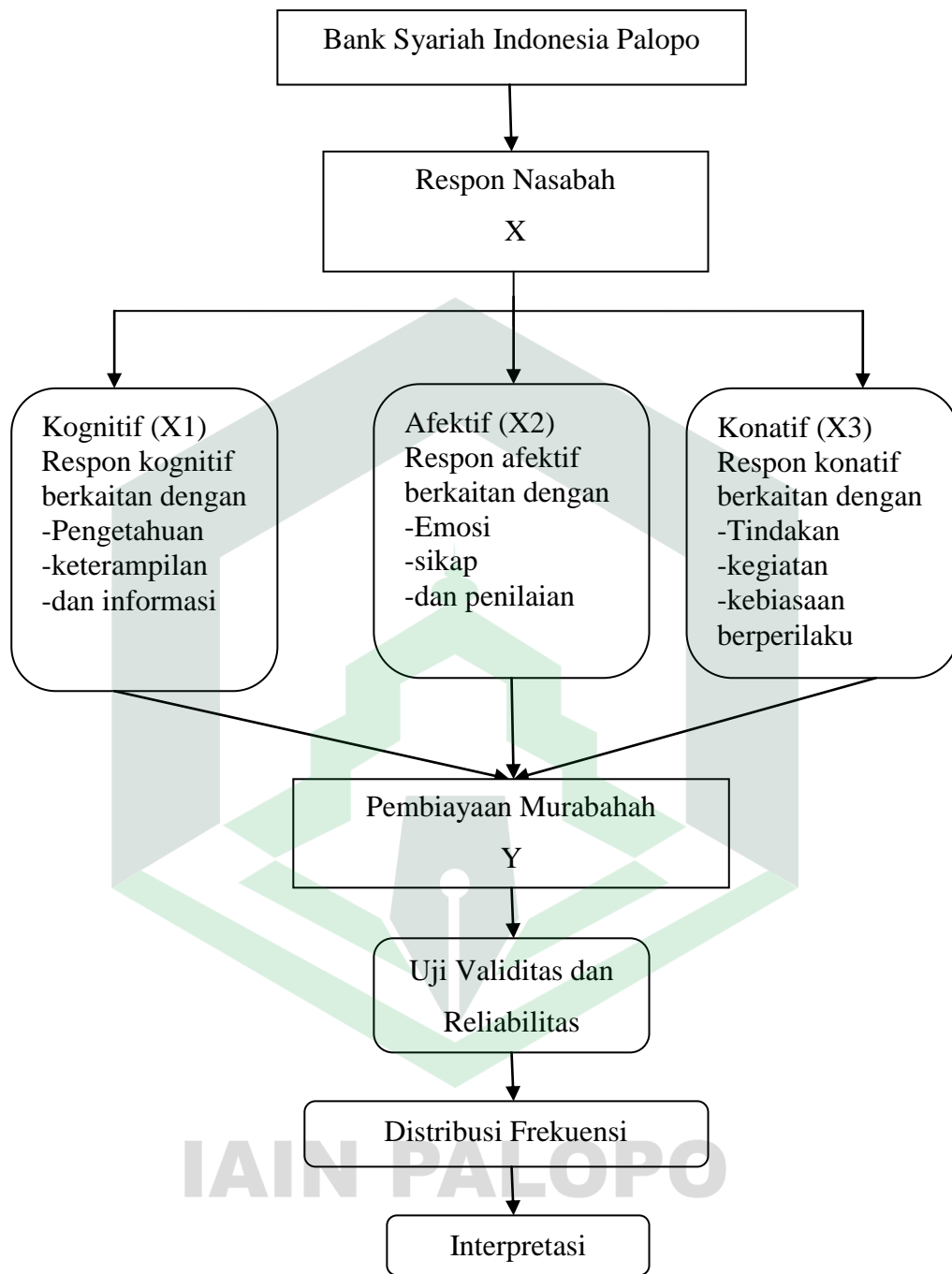
⁴⁰ Sri rahayu, Skripsi. "*Mekanisme dan respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah studi pada bprs sukowati sragen*" (Surakarta: IAIN surakarta.2018). 17

⁴¹ Muhammad Syafii Antonio, *Bank syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema insani 2001). 106

dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan distribusi frekuensi. Selanjutnya, Untuk memudahkan pemahaman tersebut, untuk itu di gambarkan kedalam bentuk bagan kerangka pikir sebagai berikut:



IAIN PALOPO



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Yaitu pendekatan yang menggunakan instrumen dalam mengumpulkan data atau dalam mengukur status variabel yang akan diteliti.⁴² Menentukan indikator, kemudian memilih teknik analisisnya serta merancang instrumen penelitian dengan berbagai kategori.⁴³ Pendekatan ini memiliki tujuan untuk meramalkan, menjelaskan, dan mengontrol fenomena sosial lewat pengukuran objektif serta analisis numeric terhadap variasi angka-angka.⁴⁴ Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian survei, penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi kemudian menggunakan angket sebagai alat untuk mengumpulkan data yang pokok.⁴⁵

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian mulai bulan Agustus-Oktober 2021. Adapun tempat penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Palopo Sulawesi Selatan.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi istilah merupakan penjelasan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Definisi istilah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

⁴²Sugiyono.” *Memahami Penelitian Kualitatif*”. Cet 5.2. (Bandung: CV. Alfabeta. 2009). 134.

⁴³ Deddy Mulyana. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”. (Bandung :Rosda. 2006). 24.

⁴⁴ Lexy J Moleong. “*Metodelogi Penelitian Kuantitatif*”. cet ke-23 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002). 31.

⁴⁵ Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. “*Metode Penelitian Survei*”. cet ke 11 (Jakarta: LP3ES 2016). 11.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Respon Nasabah	Berupa tanggapan maupun jawaban dari orang yang disebut nasabah. Respon yang dimaksud dalam penelitian ini adalah respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia kota Palopo.	1. Respon nasabah dari segi kognitif 2. Respon Nasabah dari segi afektif 3. Respon nasabah dari segi konatif
.	Pembiayaan Murabahah	Akad jual beli dengan dasar adanya informasi dari pihak penjual terkait atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjual belikan, termasuk harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian Bank mensyaratkan atas laba atau keuntungan dalam jumlah tertentu.	1. Pengetahuan tentang Pembiayaan murabahah 2. Prinsip 3. Persyaratan pengajuan 4. proses pinjaman 5. margin 6. angsuran pembiayaan 7. jaminan

D. Populasi dan Sampel

Metode dalam menentukan sampel pada penulisan skripsi ini, peneliti menggunakan sebagai berikut:

- 1 Populasi yaitu suatu kumpulan keseluruhan dari suatu objek yang merupakan perhatian peneliti.⁴⁶ Adapun populasi pada penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia kota Palopo yang menggunakan pembiayaan Murabahah.
- 2 Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti yang dimaksudkan untuk menggeneralisasikan ataupun mengangkat kesimpulan penelitian sebagai sesuatu yang berlaku bagi bagi populasi.⁴⁷ Adapun cara mengambil sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik dalam mengambil sampel secara kebetulan. Kebetulan yang dimaksud disini adalah nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu peneliti dan dianggap sesuai sebagai sumber data.

Dalam menentukan berapa jumlah sampel yang dibutuhkan, karena besarnya populasi tidak diketahui, untuk itu besarnya sampel dapat dihitung dengan rumus *Lemeshow* oleh Stanley Lemeshow:⁴⁸

$$S = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

⁴⁶ Ronny Kountour. "etode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis". (Jogjakarta: Erlangga. 2013) 137.

⁴⁷ Suharismi Arikunto. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006). 131.

⁴⁸ Lemeshow, S. and David, J. "Besar Sampel dalam peneliian kesehatan (terjemahan)". (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997), 27

Keterangan:

s = jumlah sampel yang dibutuhkan

d = tingkat kesalahan/*sampling error* = 0,05

p = proporsi estimasi maksimal = 5% = 0,05

Z = Besaran nilai Z ditentukan berdasarkan dengan nilai α , jika $\alpha = 5\%$, maka ditetapkan nilai Z ialah 1,96.

$$s = \frac{1,96^2 \cdot 0,05(1 - 0,05)}{0,05^2}$$

$$s = \frac{3,84 \cdot 0,05(0,95)}{0,0025}$$

$$s = 73$$

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu sebanyak 73 nasabah pengguna pembiayaan Murabahah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data merupakan langkah yang paling strategis pada penelitian dikarenakan merupakan tujuan utama dari penelitian yaitu untuk memperoleh data.⁴⁹ Ada beberapa tahapan dalam rancangan penelitian ini. Berikut penjelasan terhadap tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti.

1 Tahapan Persiapan

Pada tahapan pertama ini terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan peneliti yaitu: studi pustaka, perihal pembahasan yang terdapat dalam skripsi. Dilanjutkan dengan penyusunan rancangan atau permohonan penelitian (draft atau proposal).

⁴⁹ Suiyono. “*Metode Penelitian Manajemen*”. (Bandung: Alfabeta.,2015). 168.

2 *Field research*, merupakan teknik dalam mengumpulkan data yang berhubungan dengan judul skripsi, yang diambil langsung di lokasi penelitian.⁵⁰

Pada teknik *Field research* ini, digunakan beberapa instrumen yaitu:

a) Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.⁵¹ Peneliti melakukan observasi ke tempat penelitian sebelum penelitian dimulai. Observasi dilakukan di Bank Syariah Indonesia kota Palopo.

b) Studi Kepustakaan

Pada tahap ini penulis mengkaji data-data yang diperoleh dari buku-buku, bahan-bahan referensi, artikel, brosur dan bahan bacaan dari internet yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

c) Angket atau Kuessioner

Dalam penyebaran angket penulis membagikan kepada responden yang sesuai dengan pembatasan masalah pada skripsi ini. Penggunaan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, sehingga responden nantinya tinggal memilih jawaban yang telah disediakan, yang disusun dalam sebuah daftar dimana responden langsung memberikan tanda *chek* (√) pada kolom yang sesuai. kuisisioner ini biasa disebut *chek list*.⁵²

Kemudian penyebaran kuisisioner ini penulis menggunakan dua cara

⁵⁰ Sugiyono. "Memahami Penelitian Bisnis". (Bandung: ALFABETA,cv. 2008). 194

⁵¹ Winarno Surahmad. "Menyusun Rencana Penelitian" (Bandung: Tarsita, 1989), 162.

⁵² Suharsimi Arikunto. "Prosedur penelitian: Suatu pendekatan Praktik". (Jakarta: Rineka Cipta. 2006) 195.

dikarenakan faktor covid 19. Yakni dengan mendatangi langsung lokasi penelitian juga menyebar kuisisioner melalui google form.

d) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.⁵³ Metode dokumentasi ini digunakan dengan maksud untuk memperoleh data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen (data sekunder). Fungsinya sebagai pendukung dan pelengkap data primer yang diperoleh melalui pengamatan dan penyebaran kuisisioner.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.⁵⁴

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuisisioner yaitu dengan menyusun dan mengajukan daftar pertanyaan pada pihak responden secara tertulis kemudian setiap jawaban diberi skor atau nilai. Untuk mengetahui respon nasabah terhadap pembiayaan muarabahah dilakukan dengan menggunakan skala interval, Skala interval adalah skala yang memenuhi skala nominal dan ordinal dan memiliki interval (jarak) tertentu.⁵⁵

⁵³ Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif". (Bandung: ALFABETA, 2009) 26.

⁵⁴ Suharsimi Arikunto. "Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktek, Edisi Revisi V". (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).136.

⁵⁵ Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif". (Bandung: ALFABETA, 2009) 76.

Skala interval adalah bila titik nol nya bukan benar-benar nol, atau hanya patokan saja. Ciri khas skala interval yaitu jika dilakukan operasi matematis (kali, jumlah, bagi dan kurang) hasilnya masih memiliki makna tertentu terkait dengan penelitiannya.

Skala pengukuran yang digunakan mengembangkan prosedur pengukuran dengan skala, dimana mewakili suatu kontinum bipolar, yaitu pada ujung sebelah kiri (dengan angka yang rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif, sedangkan ujung sebelah kanan (dengan angka besar) menggambarkan jawaban positif.⁵⁶

Selanjutnya skala interval ini menggunakan tiga kategori untuk penilaiannya dimana tiap-tiap kategori itu nantinya di *kuantifisir* dengan cara memberikan skor nilai. Sedangkan untuk penilaian derajat responden terhadap produk murabahah, dikualifikasikan kedalam skala penilaian berikut:

Tabel 3.2 Skala penilaian

Angka/nilai	Keterangan
1-3	Tidak Baik
4-5	Baik
6-9	Sangat Baik

⁵⁶ Sugiyono. “*Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*”. (Bandung: ALFABETA, 2009) 79.

Tabel 3.3 kisi-kisi instrumen penelitian

Variabel	Aspek	Indikator	Butir pernyataan
Respon Nasabah	1. Pengetahuan (kognitif)	• pemahaman tentang pembiayaan murabahah	1
		• Pengetahuan tentang prinsip syariah yang digunakan pembiayaan murabahah	2
		• Pemahaman tentang persyaratan pengajuan	3
		• pengetahuan tentang proses peminjaman	4
		• pengetahuan tentang margin	5
		• pengetahuan tentang angsuran pembiayaan	6
		• pengetahuan tentang jaminan pinjaman	7
	2. Sikap (afektif)	• penilaian terhadap keberadaan pembiayaan murabahah penilaian terhadap keberadaan pembiayaan murabahah	8
		• keyakinan terhadap prinsip syariah yang digunakan pembiayaan murabahah	9
		• penilaian terhadap persyaratan dalam mengajukan pembiayaan murabahah	10

Tabel lanjutan 3.3

Variabel	Aspek	Indikator	Butir Pernyataan
		• penilaian terhadap proses peminjaman	11
		• penilaian terhadap margin pembiayaan murabahah	12
		• penilaian terhadap angsuran pembiayaan murabahah	13
		• penilaian terhadap jaminan pinjaman	14
	Konatif	• Mencari informasi tentang murabahah	15
		• Merekomendasikan pembiayaan murabahah kepada kerabat dan orang lain	16
		• Tidak pernah mengalami kendala pada saat menggunakan pembiayaan murabahah	17
		• Menggunakan murabahah lagi apabila melakukan pembiayaan	18
		• Pembiayaan murabahah memiliki banyak manfaat	19
		• Memilih pembiayaan murabahah atas kemauan sendiri	20

Tabel lanjutan 3.3

Variabel	Aspek	Indikator	Butir Pernyataan
	Konatif	<ul style="list-style-type: none"> Perlu adanya perbaikan dalam pembiayaan murabahah 	21

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan tujuan peneliti yang ingin mengetahui bagaimanakah respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah, oleh karena itu bentuk metode statistik yang digunakan adalah korelasi. Sebelum mengolah data menggunakan rumus korelasi, maka terlebih dahulu ada langkah-langkah yang perlu dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.⁵⁷ Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan.

Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas adalah:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi product moment

n : jumlah sampel

$\sum y$: jumlah skor total

⁵⁷ Imam Ghozali. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Cetakan IV, (Semarang: Undip. 2006). 45.

- $\sum x$: jumlah skor butir
 $\sum y^2$: jumlah kuadrat skor total
 $\sum x^2$: jumlah kuadrat skor butir
 $\sum xy$: jumlah perkalian skor butir dengan skor total.⁵⁸

Validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel (r product moment). Jika r hitung > r table, dan nilai positif maka butir atau pernyataan tersebut dinyatakan valid.⁵⁹

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > dari 0,60.⁶⁰ Dengan rumus seperti berikut:

$$\text{Rumus: } r = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_b^2}{St^2} \right)$$

Keterangan:

r= reabilitas instrumen

K= banyak butir pertanyaan

St= deviasi standar total

⁵⁸ Husein Umar. *“Metodelogi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”*. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada. 2008). 166.

⁵⁹ Imam Ghozali. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Cetakan IV, (Semarang: Undip. 2006). 46.

⁶⁰ Imam Ghozali. *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”*. (Semarang: Undip. 2006). 45.

ΣS = jumlah deviasi standar butir.⁶¹

Standarisasi reliabilitas ini didasari oleh kaidah reliabilitas Guilfor.

Adapun bagan kaidah Guilfor adalah sebagai berikut.

Tabel 3.4 Kaidah Realibilitas Guilfor

Koefisien	Kriteria
< 0.2	Tidak Reliabel
0.2 – 0.39	Kurang Reliabel
0.4 – 0.59	Cukup Reliabel
0,6 – 0.79	Reliabel
> 0.8	Sangat Reliabel

H. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan pendekatan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur sehingga dapat menggunakan statistik dalam pengujiannya.⁶² Data-data kuantitatif yang diperoleh dari penelitian deskriptif pada umumnya dapat dihitung jumlahnya atau frekuensinya kedalam bentuk distribusi frekuensi (frequency distribution). Dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif dalam penelitian ini yang harus dilakukan adalah menyiapkan data, mengedit data, mengkode data dan mentabulasikan data.

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

⁶¹ Husein Umar. "Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis". (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2008). 165-166.

⁶² Ronny Kountour. "Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis" (Jakarta: CV. Teruna Gravica. 2004). 1.

Dari formula diatas, penulis dapat mengembangkan formula tersebut diatas menjadi:

$$P = \frac{\text{jumlah total tanggapan respon}}{\text{jumlah maksimal}} \times 100$$

- 1 Total jumlah tanggapan diperoleh dari jumlah keseluruhan jawaban responden dari butir pertanyaan.
- 2 untuk jumlah maksimal diperoleh dengan menggunakan formula:

$X = \text{jumlah butir pertanyaan} \times \text{jumlah responden} \times \text{nilai maksimal butir pertanyaan.}$



IAIN PALOPO

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1 Sejarah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar didunia, memiliki potensi dan menjadi terkemuka bagi industri keuangan Syariah. Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap *halal matter* dan juga support dari stakeholder yang kuat merupakan faktor penting dalam perkembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk didalamnya yaitu Perbankan Syariah.

Bank Syariah memegang peran penting sebagai fasilitator untuk semua kegiatan perekonomian dalam ekosistem industri halal. Kehadiran industri perbankan Syariah di Indonesia sudah mengalami perkembangan yang signifikan dalam jangka waktu 3 dekade belakangan ini. Peningkatan pelayanan, inovasi produk, dan juga perkembangan jaringan memperlihatkan trend yang baik dari tahun ketahunnya. Semangat agar melakukan percepatan juga terlihat dari banyaknya jumlah Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tanpa terkecuali Bank Syariah yang dimiliki oleh Bank BUMN, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, serta BRI Syariah.

Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bersatunya BSM, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Pengabungan tersebut akan mempersatukan keunggulan dari masing-masing ketiga Bank Syariah, Oleh karena itu mendatangkan pelayanan yang lebih lengkap, jangkauannya menjadi

lebih luas, dan juga mempunyai kapasitas pemodalan yang lebih baik lagi. Didukung sinergitas dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan kesepakatan pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong agar mampu bersaing pada tingkatan global.

Dengan digabungkannya tiga Bank Syariah tersebut merupakan bentuk ikhtiar guna menciptakan Bank Syariah kebanggaan umat, serta diharapkan untuk menjadi kekuatan baru pembangun ekonomi nasional dan juga memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan rakyat. Kehadiran Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal juga memberi kebaikan kepada seluruh alam (RahmatanLil'Aalamin).

Dikota Palopo Bank Syariah Indonesia (BSI) juga terbagi menjadi 3 yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi yang beralamat di Jl. Dr. Ratulangi, No.62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi selatan. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi ini sangat strategis dan mudah ditemukan karena berada ditengah kota. Bank ini dulunya adalah Bank Mandiri Syariah atau biasa juga disingkat dengan BSM. Selanjutnya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP.Andi Djemma yang beralamatkan di Jl. Andi djemma No. 15B Kel. Amassangan Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Letak Bank ini juga termasuk strategis karena berada di jalan poros. Dulunya ini adalah Bank Rakyat Indonesia Syariah. Dan yang terakhir adalah Bank Syariah Indonesia/BSI KCP. Andi djemma yang berada di Jl. Andi djemma No.6, Salekoe, Wara timur Kota Palopo, Sulawesi selatan. Lokasi Bank ini juga tidak kalah strategis dengan bank yang lain. Bank ini terletak pada

jalan poros sehingga mudah untuk ditemukan. Dulunya Bank ini bernama Bank Negara Indonesia Syariah atau disingkat dengan BNIS.

2 Visi Misi Perusahaan

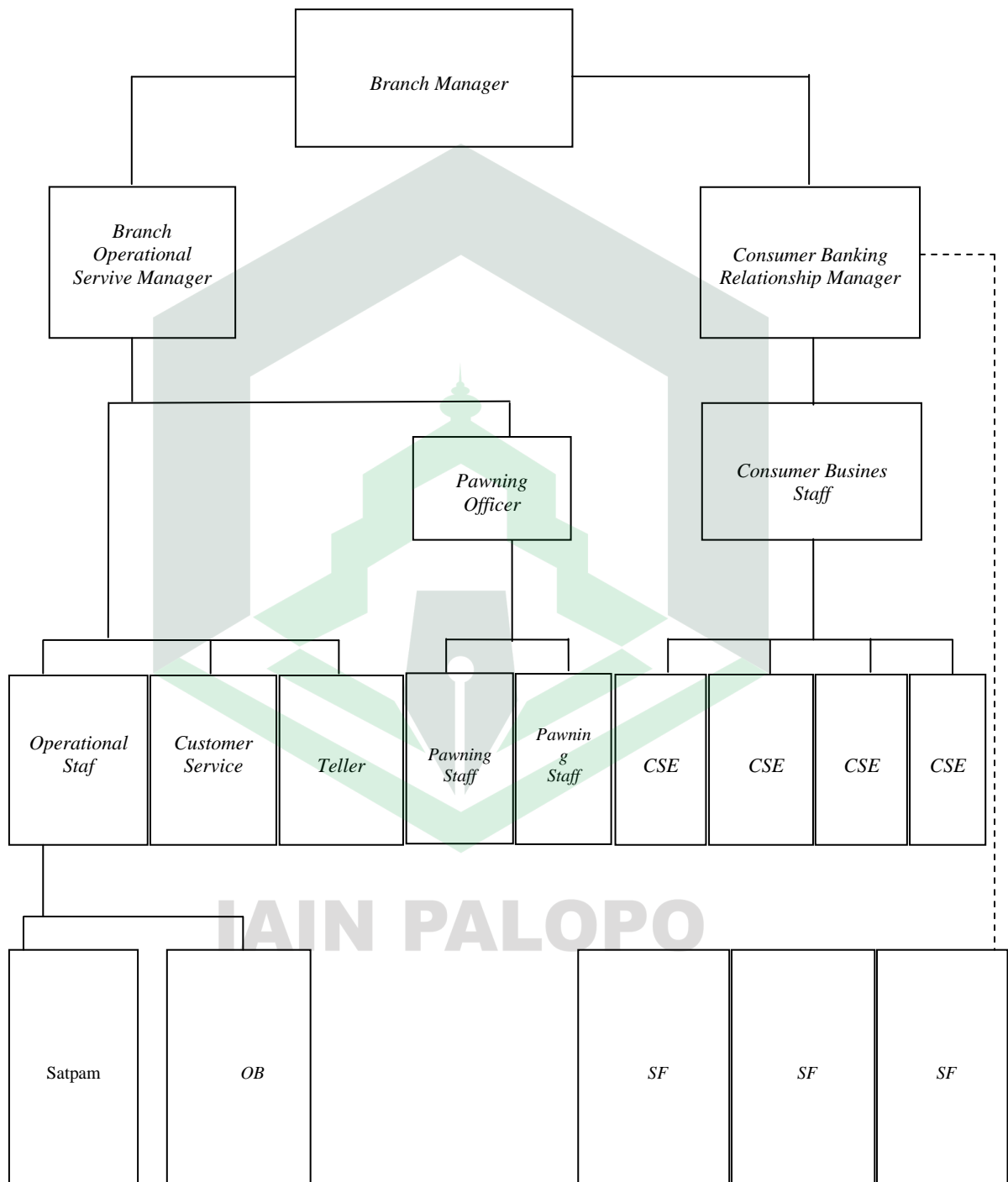
Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadikan bank syariah “Top 10 Global Islamic Bank”. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka bank syariah Indonesia (BSI) menetapkan 3 misi yang harus dilaksanakan yaitu:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T ditahun 2005.
- b. Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3 Struktur Organisasi

Dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien diperlukan standar dan peraturan yang dibuat oleh manajemen berdasarkan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya masing-masing. Hubungan antar aktivitas, pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam suatu manajemen perusahaan digambarkan dalam struktur organisasi. Budaya kerja yang diterapkan di perusahaan ini adalah *Shiddiq, Istiqomah, Fathanah Amanah dan Tabliq*. Bank Syariah Indonesia (BSI) Palopo yang beroperasi atas dasar prinsip syariah menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap akhlakul karimah

(budi pekerti yang mulia). Adapun susunan struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Palopo adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kota Palopo

Berdasarkan struktur organisasi diatas, adapun beberapa penjelasan tugas dan tanggung jawab dari tiap-tiap struktur Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu sebagai berikut:

a) *Branch Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Manager*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Memastikan agar target bisnis cabang yang sudah ditentukan tercapai. Beserta unit kerja dibawah koordinasinya yang terdiri dari pendanaan, pembiayaan, *fee based*, serta keuntungan bersih secara kuantitatif atau kualitatif.
- 2) Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan dan prudentialitas semua aktivitas cabang.
- 3) Memberi arahan memberi pengendalian dan memberi pengawasan langsung tiap unit kerja berdasarkan tugas, seperti pelayanannya kepada nasabah, peningkatan serta mengendalikan bisnis dan pengelolaan administrasi di lingkungan cabang dan cabang pembantu.

b) *Branch Operational Service Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Operational Service Manager* (BSOM), yaitu sebagai berikut:

- 1) Memastikan pelayanan nasabah yang maksimal berdasarkan standar.
- 2) Memastikan pelaksanaan semua aktivitas administrasi, dokumentasi, serta kearsipan sudah pas dengan ketentuan.
- 3) Memastikan tersedianya likuiditas.
- 4) Memastikan sudah terkendali biaya operasional dan efisien juga efektif.

- 5) Mengsahkan pembukuan dan penutupan rekening.
- 6) Melakukan approval serta complain manajemen sistem.
- 7) Melakukan pengambilan ATM card instant dan juga regular.

c) *Consumer Banking Relationship Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Consumer Banking Relationship Manager*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan dan *fee based* pada segmen consumer.
- 2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
- 3) Melakukan kerja sama dengan pihak ketiga.
- 4) Membuat rencana kerja dan pengembangan *bussines network* dengan *branch manager*.

d) *Customer Service (CS)*

Tugas dan tanggung jawab *Customer Service (CS)*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Melayani nasabah yang ingin membuka fasilitas seperti adanya pembukaan rekening tabungan baru, tabungan haji dan masalah nasabah lainnya.
- 2) Menginput data ke sistem terkait data pembukaan rekening oleh nasabah setiap harinya.
- 3) Memberikan pelayanan kepada pihak terkait, seperti nasabah yang ingin membuka fasilitas, dan lain-lain.

e) *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *Teller*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sebagai bagian terdepan dari pelayanan, teller bertugas menerima setoran dan penarikan tunai dari nasabah.
- 2) Memeriksa seluruh surat aktivitas yang di isi oleh nasabah pada saat melakukan transaksi sebelum diserahkan ke bagian BO.
- 3) Menerima dan mengadministtrasikan data nasabah yang berkaitan dengan teller agar menjadi baik dan benar.
- 4) Menyusun dan menginput data ke sistem terkait dengan transaksi yang dilakukan oleh teller, kemudian melakukan transaksi yang dilakukan oleh teller, kemudian melakukan tutup kas serta menyusun dan menyortir kas, apabila sudah selesai transaksi atau pada saat setelah tutup kas.
- 5) Bertanggung jawab atas semua transaksi masuk dan keluar melalui meja teller.

f) *Pawning Officer*

Tugas dan tanggung jawab *pawning officer*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Melakukan analisa pembiayaan gadai emas sesuai standar yang telah ditentukan.
- 2) Melakukan penilaian terhadap emas sebagai jaminan oleh nasabah dengan akurat sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Membuat nota analisa pembiayaan berdasarkan OTS dan transaksi jaminan dengan tetap berdasarkan prinsip.

- 4) Memastikan adanya persetujuan komite pembiayaan gadai emas terhadap NAP yang telah dibuat.
- 5) Membuat surat penegasan persetujuan pembiayaan gadai emas untuk persetujuan permohonan pembiayaan kepada nasabah.

g) *Pawning Staff* (Pelaksana gadai)

Tujuan dan tanggung jawab *pawning staff*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.
- 2) Menindak lanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Mengoptimalkan hubungan antara bank dengan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang baik dan tidak mengecewakan.
- 4) Menjaga kelancaran pembiayaan dan melakukan penagihan kepada nasabah.

h) *Operational Staf*

Tugas dan tanggung jawab *operational staff*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Turut bertanggung jawab terhadap terlaksananya pengelolaan operasional kantor secara baik
- 2) Mempersiapkan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh kepala cabang terkait bisnis, seperti pertumbuhan pembiayaan dan kualitas pembiayaan.
- 3) Membuat perencanaan dan pengorganisasian kegiatan.

i) *Security*

Tugas dan tanggung jawab *security*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Membuka pintu untuk nasabah yang masuk dan keluar kantor.

- 2) Memberikan dan menanyakan transaksi yang akan dilakukan nasabah dan mengarahkan agar nasabah tidak kebingungan.
- 3) Menjaga keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja baik didalam kantor dan diluar kantor.
- 4) Menerima surat masuk dan barang untuk diteliti keamanan dan diteruskan kepada nasabah.
- 5) Bersikap sopan dan menjaga hubungan baik kepada nasabah.

j) *Office Boy*

Tugas dan tanggung jawab *office boy*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menjaga kebersihan kantor.
- 2) Menjaga perlengkapan dan peralatan kantor.
- 3) Membantu karyawan jika dibutuhkan.
- 4) Mobilisasi dalam hal pembelian peralatan dan perlengkapan kantor.

4 Profil Responden

Berikut adalah data hasil angket respon dari aspek kognitif, afektif dan konatif nasabah terhadap pembiayaan murabahah di Bank Syaiah Indonesia (BSI) kota Palopo. Sampel dari penelitian ini sebanyak 73 nasabah dari BSI kota Palopo yang menggunakan akad Murabahah. Informasi terkait data responden dilakukan dengan cara memberi pernyataan kepada responden menggunakan angket. Dari hasil data yang didapatkan sudah diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	41	56,2%
2.	Perempuan	32	43,8%
	Total	73	100%

Sumber: *Data Primer (Kuesioner)*

Berdasarkan tabel 4.1, dari hasil data responden yang diterima, diperoleh bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 responden dari 73 responden atau sebanyak 56,2%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 responden dari 73 responden atau sebanyak 43,8%. Hal ini berarti responden laki-laki lebih mendominasi dari pada responden perempuan.

b. Identitas responden berdasarkan usia

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	25-30	10	13,7%
2.	31-35	17	20,6%
3.	36-40	12	16,4%
4.	41-45	15	23,3%
5.	46-50	10	13,7%
6.	50 ke atas	9	12,3%
	Total	73	100%

Sumber: *Data Primer (kuisisioner)*

Berdasarkan tabel 4.2, dilihat dari segi usia, nasabah pengguna murabahah dominan berada pada rentan umur 41-45 tahun yaitu sebanyak 17 responden dari 73 responden atau sebanyak 23,3%, kemudian yang terkecil berada pada usia 50 tahun keatas yaitu sebanyak 9 responden dari 73 responden atau sebanyak

12,3%. Dan usia 25-30 tahun yaitu sebanyak 10 responden dari 73 responden atau sebanyak 13,7%, kemudian usia 31-35 tahun yaitu 15 responden dari 73 responden atau sebanyak 20,6%, kemudian usia 36-40 tahun yaitu 12 responden dari 73 responden atau sebanyak 16,4%%, kemudian usia 46-50 tahun 10 responden dari 73 responden atau sebanyak 13,7%.

c. Identitas responden berdasarkan pembiayaan yang digunakan

Tabel 4.3
Jenis Pembiayaan Responden

No	Pembiayaan	Frekuensi	Presentase
1.	Mitraguna Berkah	23	31,5%
2.	Pra pensiun	7	9,6%
3.	Pensiun	1	1,4%
4.	Mikro	4	5,5%
5.	Kur	22	30,1%
6.	Griya	13	17,8%
7.	Tidak tahu	3	4,1%
	Total	73	100%

Sumber: *Data Primer (kuisisioner)*

Berdasarkan tabel 4.3 dilihat dari jenis pembiayaan murabahah yang nasabah gunakan, dominan menggunakan Pembiayaan Mitraguna Berkah yaitu 23 responden dari 73 responden atau sebanyak 31,5%, kemudian pembiayaan kur yaitu 22 responden dari 73 responden atau sebanyak 30,1% , kemudian pembiayaan griya yaitu 13 responden dari 73 responden atau sebanyak 17,8%, kemudian pembiayaan pra pensiun yaitu 7 responden dari 73 responden atau sebanyak 9,6%, kemudian pembiayaan mikro yaitu 4 responden dari 73 responden atau sebanyak 5,5%, kemudian pembiayaan pensiun yaitu 1 responden dari 73 responden atau sebanyak 1,4% kemudian nasabah yang tidak tahu jenis

pembiayaan yang digunakan yaitu 3 responden dari 73 responden atau sebanyak 4,1%.

5 Analisis Data

a. Uji Validitas Data

Untuk uji validitas dilakukan dengan rumus statistik yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dimana $df = n - k$. Dalam hal ini n adalah jumlah responden, yaitu nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia kota Palopo dengan jumlah sampel (n) = 73, maka besarnya $df = 73 - 2 = 71$. Dengan $\alpha = 0,05$, maka didapat nilai r tabel = 0,230 (tercantum dalam lampiran). Butir pertanyaan dikatakan valid jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} .

1) Aspek Kognitif (Pengetahuan)

Tabel 4.4

**Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Respon nasabah)
Kognitif/Pengetahuan Item-Total Statistics**

Variabel	Corrected Item-Total Correlation	r tabel $\alpha=0.05, n=73, df=73-2=71$	Keterangan
P1	0,775	$> 0,230$	Valid
P2	0,793	$> 0,230$	Valid
P3	0,846	$> 0,230$	Valid
P4	0,854	$> 0,230$	Valid
P5	0,854	$> 0,230$	Valid
P6	0,882	$> 0,230$	Valid
P7	0,886	$> 0,230$	Valid

Sumber : *Data Primer yang diolah*

Berdasarkan data pada tabel 4.4 terlihat bahwa semua nilai Corrected pertanyaan 1 sampai pertanyaan 7 lebih besar dari 0.230 sehingga semua pertanyaan dapat dikatakan valid.

2) Aspek Afektif (Sikap)

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Respon nasabah)
Afektif/Sikap Item-Total Statistics

Variabel	Corrected Item-Total Correlation	r tabel $\alpha=0.05$, $n=73$, $df=73-2=71$	Keterangan
P1	0,836	> 0,230	Valid
P2	0,901	> 0,230	Valid
P3	0,876	> 0,230	Valid
P4	0,944	> 0,230	Valid
P5	0,901	> 0,230	Valid
P6	0,905	> 0,230	Valid
P7	0,856	> 0,230	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan data pada tabel 4.5 terlihat bahwa item pertanyaan 1 sampai pertanyaan 7 nilai *Corrected Item-Total* lebih besar dari 0,230 sehingga pertanyaan dapat dikatakan valid.

3) Aspek Konatif (Tindakan)

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Respon Nasabah)
Konatif/Tindakan Item-Total Statistics

Variabel	Corrected Item-Total Correlation	r tabel $\alpha=0.05$, $n=73$, $df=73-2=71$	Keterangan
P1	0,738	> 0,230	Valid
P2	0,876	> 0,230	Valid
P3	0,829	> 0,230	Valid
P4	0,887	> 0,230	Valid
P5	0,909	> 0,230	Valid
P6	0,881	> 0,230	Valid
P7	0,240	> 0,230	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan data pada tabel 4.6 terlihat bahwa item pertanyaan 1 sampai pertanyaan 7 nilai *Corrected Item-Total* lebih besar dari 0,230 sehingga pertanyaan dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* berada diatas 0,50. Standarisasi reliabilitas ini didasari oleh kaidah reliabilitas Guilfor. Adapun bagan kaidah Guilfor adalah pada tabel 4.5 menunjukkan uji reliabilitas untuk 3 variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kognitif (Pengetahuan)	0,931	Reliabel
Afektif (Sikap)	0,955	Reliabel
Konatif (Tindakan)	0,892	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.7 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel kognitif (pengetahuan) sebesar 0.931, variabel afektif (sikap) sebesar 0.955, dan variabel konatif (tindakan) sebesar 0,892. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6 (lihat tabel 3.3).

c. Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di BSI kota Palopo

1) Aspek Kognitif

a) Pemahaman Tentang Pembiayaan Murabahah

Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo, sebelum melakukan akad pembiayaan Murabahah, mereka telah memiliki pengetahuan sebelumnya tentang apa itu akad Murabahah. Hal ini dibuktikan pada hasil kuisisioner yang telah dibagikan, adapun hasil respon nasabah terkait dengan pengetahuan nasabah

tentang apa itu akad Murabahah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak baik	2	2.74%
Baik	42	57.53%
Sangat Baik	29	39.73%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 57,53% atau sebanyak 42 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 39.73% atau sebanyak 29 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 2.74% atau sebanyak 2 dari 73 responden.

b) Pembiayaan Murabahah Sesuai Syariat Islam

Sebelum melakukan pembiayaan Murabahah, Nasabah mengetahui bahwa prinsip yang digunakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo berbeda dengan prinsip yang digunakan pada bank konvensional, yaitu terbebas dari unsur riba gharar dan maysir didalamnya. Adapun hasil respon nasabah terkait dengan hal tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	17	23.28%
Baik	33	45.21%
Sangat Baik	23	31.51%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 45,21% atau sebanyak 33 dari

73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 31.51% atau sebanyak 23 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak baik yaitu sebesar 23.28% atau sebanyak 17 dari 73 responden.

c) Persyaratan pengajuan pembiayaan Murabahah

Menurut Nasabah pengguna Murabahah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo, persyaratan dalam melakukan akad pembiayaan murabahah termasuk mudah untuk dipenuhi sehingga tidak memberatkan nasabah. Hal ini dibuktikan pada respon nasabah dibawah ini:

Tabel 4.10 Hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	0	0%
Baik	26	35.62%
Sangat Baik	47	64.38%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 64,38% atau sebanyak 47 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Baik yaitu sebesar 35.62% atau sebanyak 26 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 0% atau dari 73 responden tidak yang memilih kategori ini.

d) Proses peminjaman pembiayaan Murabahah

Menurut nasabah pengguna Murabahah di Bank Syariah Indonesia (BSI) pembiayaan murabahah proses peminjamannya tergolong lebih cepat sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama. Adapun respon nasabah terkait dengan proses peminjaman ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	1	1.37%
Baik	16	21.92%
Sangat Baik	56	76.71%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 76,71% atau sebanyak 56 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Baik yaitu sebesar 21,92% atau sebanyak 16 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 1,37% atau sebanyak 1 dari 73 responden.

e) **MARGIN pada Pembiayaan Murabahah**

Menurut Nasabah pengguna murabahah di Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Palopo margin yang ditawarkan cukup tinggi sehingga nasabah memberikan respon yang Tidak Baik. Adapun respon nasabah terkait dengan margin tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	42	57.53%
Baik	27	36.99%
Sangat Baik	4	5.48%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 57,53% atau sebanyak 42 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Baik yaitu sebesar 36,99% atau sebanyak 27 dari 73 responden. Dan pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 5,48% atau sebanyak 4 dari 73 responden.

f) **Angsuran pada Pembiayaan Murabahah**

Menurut nasabah pengguna pembiayaan Murabahah di BSI kota Palopo bahwa angsuran yang menjadi kesepakatan dalam akad tidak memberatkan nasabah. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil kuisisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	presentase
Tidak Baik	8	10.96%
Baik	47	64.38%
Sangat Baik	18	24.66%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 64.38% atau sebanyak 47 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 24.66% atau sebanyak 18 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 10.96% atau sebanyak 8 dari 73 responden.

g) **Jaminan pada Pembiayaan Murabahah**

Pada pembiayaan murabahah jaminan dimaksudkan agar menjaga sipemesan tidak main-main dengan pesanan. Berdasarkan hasil kuisisioner, terlihat bahwa nasabah tidak merasa diberatkan dalam hal jaminan. Adapun respon nasabah terkait dengan jaminan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil kuisisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	7	9.59%
Baik	42	57.53%
Sangat Baik	24	32.88%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 57.53% atau sebanyak 42 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 32.88% atau sebanyak 24 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 9.59% atau sebanyak 7 dari 73 responden.

Selanjutnya, untuk melihat jumlah frekuensi keseluruhan variabel respon nasabah dari aspek kognitif, dapat dihitung dengan cara: jumlah total tanggapan/skor aktual di bagi dengan jumlah maksimal/ skor ideal kemudian dikalikan seratus. Untuk total jumlah skor aktual diperoleh dari jumlah keseluruhan jawaban responden dari 7 butir pertanyaan. Kemudian untuk skor idealnya diperoleh dengan cara jumlah butir pertanyaan dikali dengan jumlah responden kemudian dikali dengan nilai maksimal butir pertanyaan. Sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

$$RK = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{skor ideal}} \times 100$$

$$RK = \frac{2956}{4599} \times 100$$

$$RK = 64.27\%$$

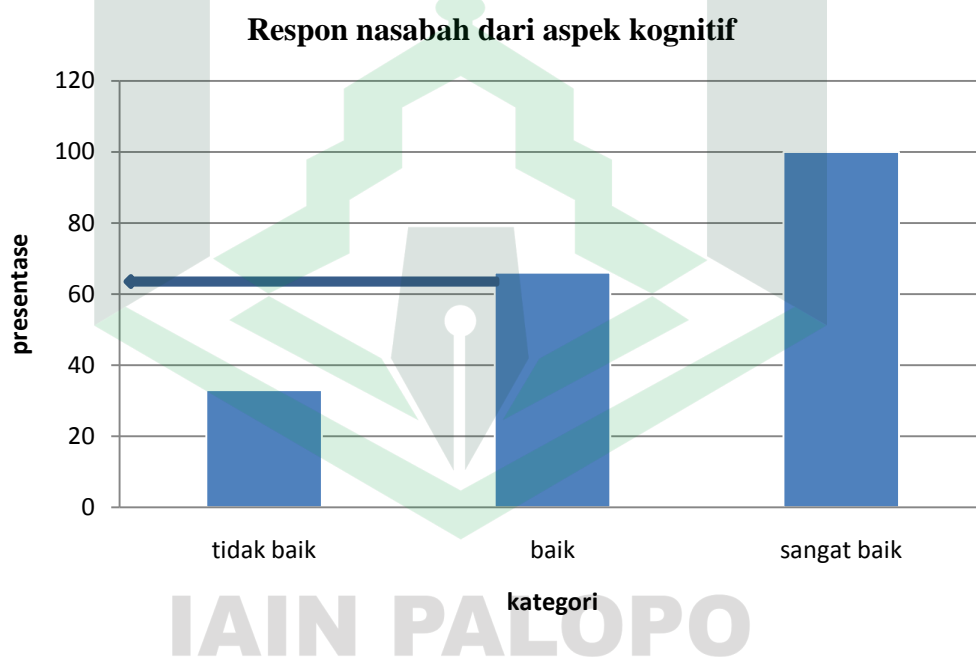
Dari perhitungan diatas dapat dipahami bahwa Respon Kognitif Nasabah terhadap pembiayaan murabahah sebesar 64.27%. Pengambilan keputusan dalam pengkategorian aspek Tidak Baik, Baik, dan Sangat Baik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Kriteria pengambilan keputusan respon nasabah dari aspek kognitif

Kategori	Range nilai	Presentase
Tidak baik	0-1533	0-33.33
Baik	1554-3066	33.34-66.66
Sangat Baik	3067-4599	66.67- 100

Sumber: Data primer yang diolah

Dari nilai range dan presentase yang diperoleh dari hasil perhitungan nilai berada pada kategori nilai 1554-3066 dan range presentase 33.34-66.66 diperoleh nilai sebesar 2956 dan nilai presentase sebesar 64.27% masuk pada kategori Baik. Selanjutnya dapat digambarkan dalam bentuk histogram berikut ini:



Gambar 4.2 *Histogram Kriteria pengambilan keputusan Respon Nasabah dari aspek kognitif*

2) Aspek Afektif

a) Keberadaan pembiayaan Murabahah

Nasabah pengguna Murabahah di Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Palopo merasa senang dengan kehadiran pembiayaan murabahah ini. Hal ini dapat dilihat

dari respon nasabah terkait keberadaan pembiayaan murabahah dibawah ini:

Tabel 4.16 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	0	0%
Baik	11	15.07%
Sangat Baik	62	84.93
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 84.93% atau sebanyak 62 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Baik yaitu sebesar 15.07% atau sebanyak 11 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 0% atau dari 73 responden tidak yang memilih kategori ini.

b) Pembiayaan Murabahah Sesuai Syariat Islam

Nasabah pengguna pembiayaan Murabahah di BSI kota Palopo sebagian besar meyakini bahwa akad pembiayaan murabahah yang digunakan sudah sesuai dengan prinsip syariat Islam. Hal tersebut dapat dilihat dari respon Nasabah terkait dengan keyakinan tersebut.

Tabel 4.17 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	24	32.88%
Baik	34	46.57%
Sangat Baik	15	20.55%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 46.57% atau sebanyak 34 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 32.88% atau sebanyak 24 dari 73 responden. Dan pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar

20.55% atau sebanyak 15 dari 73 responden.

c) Persyaratan pengajuan pembiayaan Murabahah

Nasabah pengguna Murabahah di BSI Kota palopo merasa senang karena persyaratan yang diberikan BSI untuk melakukan akad murabahah mudah dipenuhi sehingga nasabah merasa tidak terlalu terbebani. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18 hasil kuisisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	0	0%
Baik	37	50.69%
Sangat Baik	36	49.31%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 50.69% atau sebanyak 37 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 49.31% atau sebanyak 36 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 0% atau dari 73 responden tidak yang memilih kategori ini.

d) Proses peminjaman

Nasabah pengguna Murabahah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota palopo merasa senang karena proses peminjaman setelah akad pembiayaan murabahah disepakati oleh pihak-pihak yang terkait tergolong lebih cepat, sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama lagi. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	2	2.73%
Baik	29	39.74%
Sangat Baik	42	57.53%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 57.53% atau sebanyak 42 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Baik yaitu sebesar 39.74% atau sebanyak 29 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 2.73% atau sebanyak 2 dari 73 responden.

e) Margin pada pembiayaan Murabahah

Nasabah pengguna Murabahah di BSI Kota Palopo merasa margin yang ditawarkan BSI tergolong cukup tinggi sehingga nasabah merasa kesulitan untuk menjangkaunya. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	37	50.68%
Baik	25	34.25%
Sangat Baik	11	15.07%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 50.68% atau sebanyak 37 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Baik yaitu sebesar 34.25% atau sebanyak 25 dari 73 responden. Dan pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 15.07% atau sebanyak 11 dari 73 responden.

f) **Angsuran pelunasan Murabahah**

Nasabah pengguna Murabahah di Bank Syariah Indonesia/BSI Kota palopo merasa senang karena angsuran pelunasan pembiayaan murabahah yang telah disepakati tidak membebani nasabah. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	1	1.37%
Baik	51	69.86%
Sangat Baik	21	28.77%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 69.86% atau sebanyak 51 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 28.77% atau sebanyak 21 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 1.37% atau sebanyak 1 dari 73 responden.

g) **Jaminan pembiayaan murabahah**

Nasabah pengguna Murabahah di BSI Kota palopo merasa senang karena angsuran jaminan yang telah ditetapkan pada akad murabahah tidak memberatkan nasabah. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	3	4.11%
Baik	44	60.27%
Sangat Baik	26	35.62%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 60.72% atau sebanyak 44 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 35.62% atau sebanyak 26 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 4.11% atau sebanyak 3 dari 73 responden.

Selanjutnya, untuk melihat jumlah frekuensi keseluruhan variabel respon nasabah dari aspek afektif, dapat dihitung dengan cara: jumlah total tanggapan/skor aktual di bagi dengan jumlah maksimal/skor ideal kemudian dikalikan seratus. Untuk skor aktual diperoleh dari jumlah keseluruhan jawaban responden dari 7 butir pertanyaan. Kemudian untuk skor idealnya diperoleh dengan cara jumlah butir pertanyaan dikali dengan jumlah responden kemudian dikali dengan nilai maksimal butir pertanyaan. Sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

$$RA = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{skor ideal}} \times 100$$

$$RA = \frac{3006}{4599} \times 100$$

$$RA = 65.36\%$$

Dari perhitungan diatas dapat dipahami bahwa Respon Afektif Nasabah terhadap pembiayaan murabahah sebesar 65.36%. Pengambilan keputusan dalam pengkategorian aspek Tidak Baik, Baik, dan Sangat Baik adalah sebagai berikut:

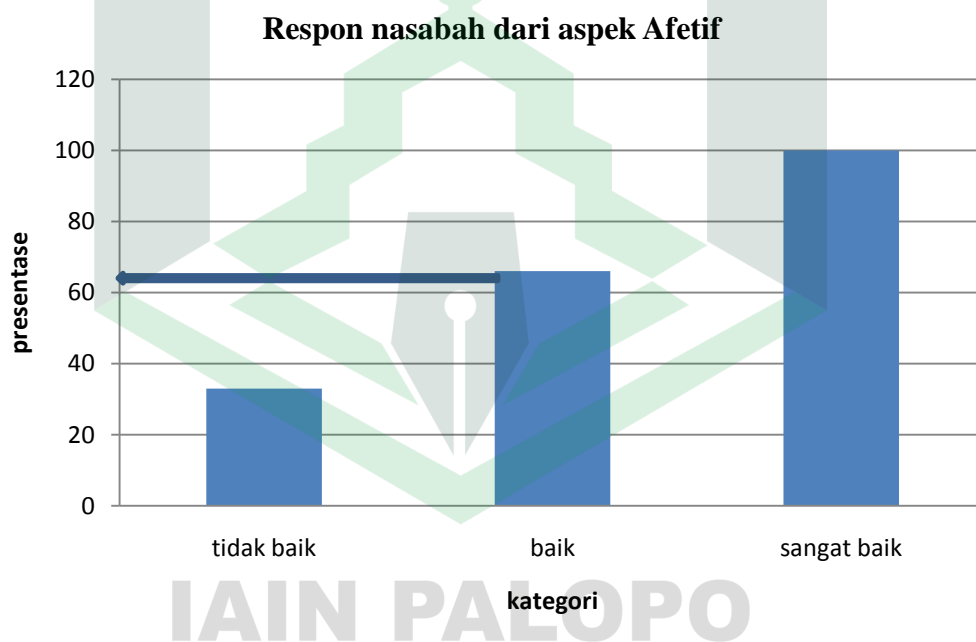
Tabel 4.23
Kriteria pengambilan keputusan respon nasabah dari aspek Afektif

Kategori	Range nilai	Presentase
Tidak baik	0-1533	0=33.33
Baik	1554-3066	33.34-66.66
Sangat Baik	3067-4599	66.67- 100

Sumber: Data primer yang diolah

Dari nilai range dan presentase yang diperoleh dari hasil perhitungan nilai berada pada kategori nilai 1554-3066 dan range presentase 33.34-66.66 diperoleh nilai sebesar 3006 dan nilai presentase sebesar 65.36% masuk pada kategori Baik.

Selanjutnya dapat digambarkan dalam bentuk histogram berikut ini:



Gambar 4.3 *Histogram Kriteria Pengambilan Keputusan Respon Nasabah dari aspek afektif*

3. Aspek Konatif

a) Mencari Informasi

Sebelum melakukan akad pembiayaan Murabahah, Nasabah Bank Syariah Indonesia/BSI mencari informasi sebanyak-banyaknya terkait dengan pembiayaan

Murabahah tersebut. Adapun respon nasabah terkait dengan hal itu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	5	6.85%
Baik	49	67.12%
Sangat Baik	19	26.03%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.24 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 67.12% atau sebanyak 49 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 26.03% atau sebanyak 19 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 6.85% atau sebanyak 5 dari 73 responden.

b) Merekomendasikan kepada orang lain

Nasabah pengguna murabahah di BSI kota Palopo akan merekomendasikan pembiayaan ini kepada kerabat dan juga orang lain. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	13	17.81%
Baik	43	58.90%
Sangat Baik	17	23.29%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.25 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 58.90% atau sebanyak 43 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 23.29% atau sebanyak 17 dari 73 responden . Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar

17.81% atau sebanyak 13 dari 73 responden.

c) Kendala yang dialami

Nasabah pengguna murabahah di BSI kota Palopo sebagian besar pernah mengalami kendala pada saat melakukan pembiayaan murabahah sehingga menimbulkan respon yang tidak baik pada sebagian besar nasabah. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	37	50.69%
Baik	21	28.77%
Sangat Baik	15	20.54%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.26 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 50.69% atau sebanyak 37 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Baik yaitu sebesar 28.77% atau sebanyak 21 dari 73 responden . Dan pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 20.54% atau sebanyak 15 dari 73 responden.

d) Menggunakan akad murabahah lagi

Karena keunggulan yang dimiliki oleh pembiayaan murabahah, Oleh karena itu sebagian besar nasabah memilih untuk menggunakan pembiayaan murabahah lagi apabila ia hendak melakukan pembiayaan berikutnya. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.27 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	24	32.88%
Baik	35	47.94%
Sangat Baik	14	19.18%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 47.94% atau sebanyak 35 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 32.88% atau sebanyak 24 dari 73 responden. Dan pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 19.18% atau sebanyak 14 dari 73 responden.

e) Manfaat Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan Murabahah memberikan banyak manfaat terhadap pihak-pihak yang berkaitan. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.28 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	1	1.37%
Baik	50	68.49%
Sangat Baik	22	30.14%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.28 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 68.49% atau sebanyak 50 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 30.14% atau sebanyak 22 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 1.37% atau sebanyak 1 dari 73 responden.

f) Memilih pembiayaan murabahah atas kemauan sendiri

Nasabah pengguna Murabahah di BSI Kota palopo sebagian besar memilih pembiayaan murabahah atas kemauan sendiri. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.29 hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	3	4.11%
Baik	44	60.27%
Sangat Baik	26	35.62%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.29 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Baik yaitu sebesar 60.27% atau sebanyak 44 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 25.62% atau sebanyak 26 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 4.11% atau sebanyak 3 dari 73 responden.

g) Perbaikan Pembiayaan Murabahah

Nasabah pengguna Murabahah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota palopo merasa perlu adanya perbaikan pada pembiayaan murabahah. Adapun respon nasabah terkait dengan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.30 Hasil kuisioner nasabah

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak Baik	0	0%
Baik	19	26.03%
Sangat Baik	54	73.97%
Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.30 menunjukkan bahwa mayoritas skor jawaban responden berada pada kategori Sangat Baik yaitu sebesar 73.97% atau sebanyak

54 dari 73 responden. Kemudian pada kategori Baik yaitu sebesar 26.03% atau sebanyak 19 dari 73 responden. Dan pada kategori Tidak Baik yaitu sebesar 0% atau dari 73 responden tidak yang memilih kategori ini.

Selanjutnya untuk melihat jumlah frekuensi keseluruhan variabel respon nasabah dari aspek konatif, dapat dihitung dengan cara: jumlah total tanggapan/skor aktual di bagi dengan jumlah maksimal/skor ideal kemudian dikalikan seratus. Untuk skor aktual diperoleh dari jumlah keseluruhan jawaban responden dari 7 butir pertanyaan. Kemudian untuk skor idealnya diperoleh dengan cara jumlah butir pertanyaan dikali dengan jumlah responden kemudian dikali dengan nilai maksimal butir pertanyaan. Sehingga diperoleh nilai frekuensi seperti berikut:

$$RK = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{skor ideal}} \times 100$$

$$RK = \frac{2883}{4599} \times 100$$

$$RK = 62.68\%$$

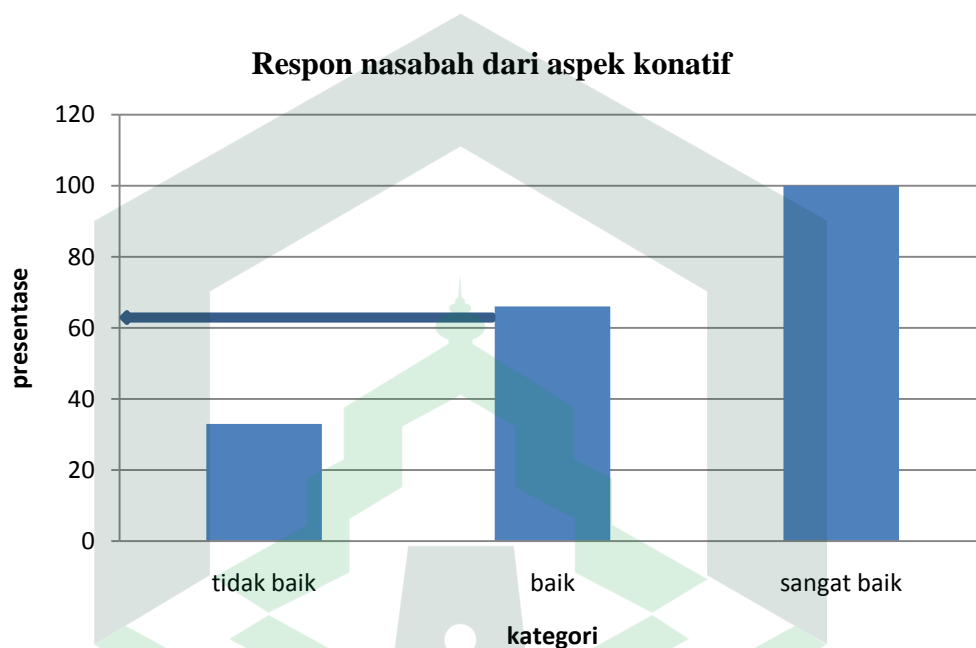
Dari perhitungan diatas dapat dipahami bahwa Respon Konatif Nasabah terhadap pembiayaan murabahah sebesar 62.68%. Pengambilan keputusan dalam pengkategorian aspek Tidak Baik, Baik, dan Sangat Baik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.31
Kriteria pengambilan keputusan respon nasabah dari aspek Konaktif

Kategori	Range nilai	Presentase
Tidak baik	0-1533	0-33.33
Baik	1554-3066	33.34-66.66
Sangat Baik	3067-4599	66.67- 100

Sumber: Data primer yang diolah

Dari nilai range dan presentase yang diperoleh dari hasil perhitungan nilai berada pada kategori nilai 1554-3066 dan range presentase 33.34-66.66 diperoleh nilai sebesar 2883 dan nilai presentase sebesar 62.68%, masuk pada kategori Baik. Selanjutnya dapat digambarkan dalam bentuk histogram berikut ini:



Gambar 4.4 *Histogram Kriteria Pengambilan Keputusan Respon Nasabah dari aspek Konatif*

Dari ketiga Aspek Kognitif, aspek afektif, dan aspek konatif dapat dihitung keseluruhan respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah sebagai berikut:

$$RN = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100$$

$$RN = \frac{8845}{13797} \times 100$$

$$RN = 64.11\%$$

Kategori	Range nilai	Presentase
Tidak baik	0-4599	0 - 33.33%
Baik	4600-9198	33.34 - 66.66%
Sangat Baik	9199-12797	66.67 - 100%

Jadi, Secara keseluruhan respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah dilihat dari aspek kognitif, afektif dan Konatif berada pada range nilai 4600-9198 dan pada range presentase 33.34-66.66%. Sehingga masuk dalam kategori Baik dengan presentase nilai sebesar memiliki presentase nilai sebesar 64.11%.

Selanjutnya, meskipun secara keseluruhan respon nasabah sudah baik akan tetapi masih ada yang menjadi penyebab sehingga presentase responnya hanya sampai pada nilai 64.11% tidak mencapai nilai maksimal yaitu 100%. Terlihat bahwa nasabah memberikan respon yang Tidak baik terkait dengan penetapan margin oleh Bank, keyakinan nasabah bahwa pembiayaan murabahah ini sudah sesuai dengan syariat Islam Serta kendala yang dialami nasabah pada saat melakukan akad murabahah. Sehingga kekurangan-kekurangan tersebut bisa menjadi kelemahan atau kekurangan untuk pembiayaan murabahah itu sendiri. Oleh karena itu terlihat pada respon nasabah bahwa nasabah pengguna murabahah mengharapkan adanya perbaikan lagi pada pembiayaan murabahah.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa aspek kognitif, afektif, dan konatif saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Ketiga komponen ini terlihat cenderung konsisten. Ini berarti bahwa perubahan dalam salah satu aspek tersebut, cenderung untuk menghasilkan perubahan yang berkaitan dengan komponen yang lain.

Menurut Drever menyebutkan bahwa kognitif adalah istilah umum yang mencakup segenap model pemahaman yakni persepsi, imajinasi, penangkapan makna dan penalaran. Oleh karena itu pengetahuan memiliki peranan yang sangat penting, keputusan nasabah untuk menggunakan atau tidaknya pembiayaan murabahah dipengaruhi besar oleh pengetahuannya tentang pembiayaan murabahah itu sendiri.

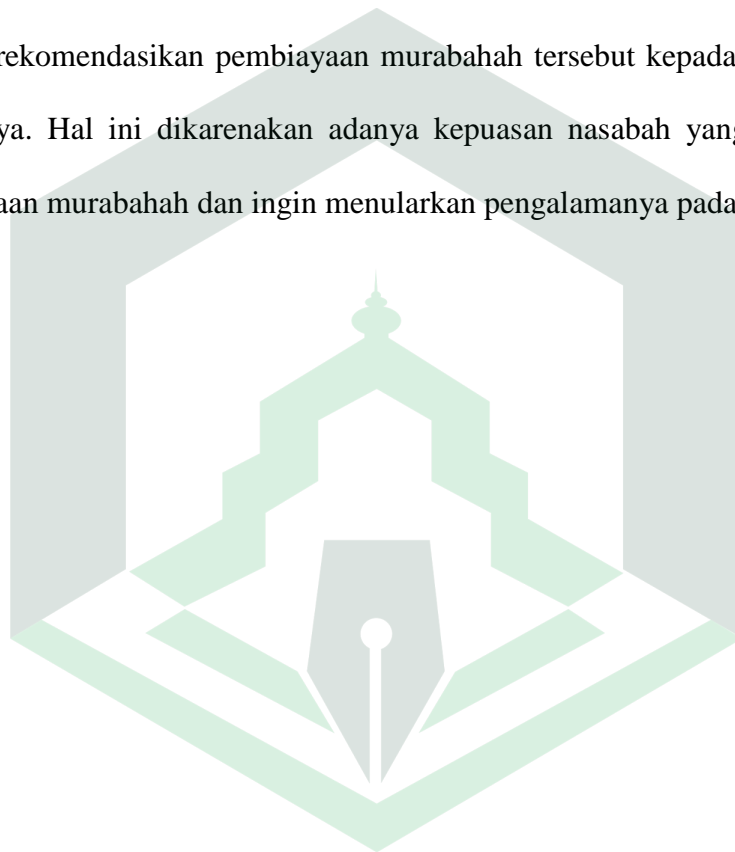
Apabila nasabah memiliki pengetahuan/atau persepsi yang baik maka nasabah akan terdorong untuk memilih pembiayaan murabahah. Sebaliknya, apabila nasabah tidak memiliki pengetahuan tentang pembiayaan murabahah itu sendiri maka nasabah juga tidak memilihnya. Sebab itu, sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah pengguna pembiayaan murabahah, mereka sudah memiliki pengetahuan terlebih dahulu terkait dengan pembiayaan murabahah itu sendiri.

Kemudian Aspek afektif, hal ini seperti pada teori mengenai sifat sikap yang dibagi menjadi dua, yaitu sikap positif (*favorable*) dan sikap negatif (*infavorable*). Sikap positif ialah kecenderungan tindakan mendekati, menyayangi, mengharapkan obyek tertentu. Sikap negatif ialah kecenderungan untuk menjauhi, menghindari membenci dan tidak menyukai obyek tertentu.

Dalam hubungan antara aspek kognitif dan juga aspek afektif mengenai respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia/BSI kota Palopo, menunjukkan bahwa kedua aspek ini sejalan apabila nasabah memberikan respon yang baik terkait pembiayaan murabahah itu sendiri maka

untuk aspek afektifnya sendiri akan memberikan respon baik pula, dan begitu sebaliknya.

Selanjutnya adalah aspek konatif, Aspek konatif bisa dikatakan sebagai hasil output dari aspek kognitif dan juga aspek afektif. Apabila nasabah memberikan respon yang baik terhadap pembiayaan murabahah, maka mereka akan merekomendasikan pembiayaan murabahah tersebut kepada orang lain atau kerabatnya. Hal ini dikarenakan adanya kepuasan nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah dan ingin menularkan pengalamannya pada orang lain.



IAIN PALOPO

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, serta analisis yang dilakukan terhadap respon nasabah pada pembiayaan murabahah, maka untuk mengakhiri penulisan skripsi ini penulis mengambil beberapa kesimpulan pada berikut :

1. Respon nasabah dari aspek kognitif terhadap pembiayaan murabahah secara keseluruhan mempunyai presentase nilai sebesar 64.27% (Baik) bagi nasabahnya. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah memiliki pengetahuan dan juga persepsi yang sudah cukup baik mengenai pembiayaan murabahah itu sendiri.
2. Pada aspek afektif nasabah pengguna pembiayaan murabahah yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo sebagian besar memberikan respon yang sikap yang Baik dengan presentase nilai sebesar 65.36%. Hal ini berarti nasabah memiliki perasaan senang terhadap adanya pembiayaan murabahah ini.
3. Dari segi konatif respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah memiliki presentase nilai sebesar 62.68% (Baik) juga yaitu dengan merekomendasikan pembiayaan murabahah kepada orang lain atau kerabatnya, dan juga keinginan untuk menggunakan pembiayaan murabahah ini apabila kedepannya ingin melakukan pembiayaan lagi. Hal ini disebabkan karena ada rasa kepuasan nasabah yang menggunakan

pembiayaan murabahah kemudian ingin menularkan pengalamannya kepada orang lain dan kerabatnya.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah jika dilihat dari ketiga aspek kognitif, afektif dan konatif memiliki presentase nilai sebesar 64.11%.

B. Saran

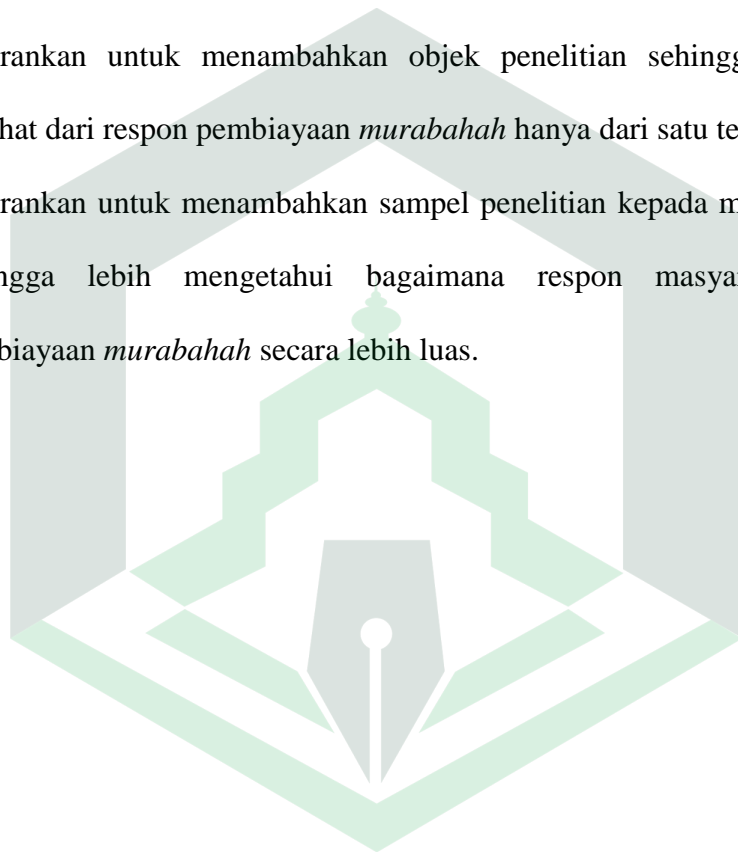
1. Bagi Perusahaan

Disarankan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Palopo untuk terus mampu mempertahankan keunggulan yang pembiayaan Murabahah miliki. Selain itu untuk kelemahan yang ditemukan agar dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya supaya citra dari pembiayaan murabahah ini tetap terjaga dimata masyarakat. Kemudian pihak bank juga harus memberikan pemahaman yang lebih baik lagi kepada nasabah mengenai pembiayaan murabahah baik itu tentang tata cara pembiayaan, prosedur dan lainnya.

Selanjutnya Bank Syariah Indonesia/BSI diharapkan untuk terus melakukan promosi terkait pembiayaan Murabahah itu sendiri agar semakin di ketahui oleh masyarakat luas. Bila perlu memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat serta pelatihan langsung, tentang operasionalnya sehingga mampu meminimalisir adanya nasabah yang mengalami kendala apabila melakukan akad pembiayaan murabahah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a) Diharapkan peneliti selanjutnya untuk menambah variabel selain yang dibahas dalam penelitian ini, agar mampu memberikan rasa kepuasan terhadap nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia Kota palopo.
- b) Disarankan untuk menambahkan objek penelitian sehingga tidak hanya melihat dari respon pembiayaan *murabahah* hanya dari satu tempat.
- c) Disarankan untuk menambahkan sampel penelitian kepada masyarakat umum sehingga lebih mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap pembiayaan *murabahah* secara lebih luas.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Abi Abdullah Muhammad bin Yazid Alqazwaniy, *Sunan Ibnu Majah*, Kitab. At-Tijaaraat, Juz. 2, No. 2289, (Darul Fikri: Beirut – Libanon, 1982 M).
- Adiwarman A Karim. *Bank Islam Analisis fiqih dan keuangan* (Bandung: PT Raja Grafindo Persada. 2010).
- Ahmad Subandi. *Psikologi Sosial*. (Jakarta: Bulan Bintang. 2002).
- Andreani Hanjani and Dita Ari Haryati, "Mekanisme Pembiayaan Murabahah Pada Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Universitas Muhammadiyah Yogyakarta." *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia* Vol1No 1. 1-14.
- Bimo Walgito. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. (Yogyakarta: ANDI. 2002)
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, (Bandung: Diponegoro. 2004).
- Dapartemen Pendidikan dan Kebudayaan. "*Kamus Besar Indonesia*" ed II, cet.7 (Jakarta: Balai Pustaka. 1995).
- Departemen Perbankan Syariah dan Otoritas Jasa Keuangan. *Buku Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*. (Jakarta:Gema Insani.2019)
- Dimas Saputra, 2019. "*Respons Masyarakat terhadap Produk Pembiayaan BMT di Kartasura*". Skripsi. Surakarta: IAIN Surakarta.
- Dinda Sekar Langit. 2019. "*Pelaksanaan Akad Pembiayaan Murabahah Dan Penyelesaian Permasalahannya (Studi Kasus Di Bmt Al-Karomah Di Jatipurno)*." Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Dwi Suwikyo. *Jasa-jasa perbankan syariah*. (Jogjakarta: Pustaka belajar. 2010)
- Ema Yunita, 2020 "*Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Cabang Takengon*". Skripsi. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Faizuddin. "*Metode Pengumpulan Data Kualitatif*" <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/1/metode-pengumpulan.pdf>. Di akses pada tanggal maret 2021.

- Firman. *Terampil Menulis Karya Ilmiah*. (Makassar: Aksara Timur. 2015)
- Hakim, Lukmanul, and Amelia Anwar. "Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum Di Indonesia." *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam*. Vol 1 No 3. 1-15.
- Hulwati, "Ekonomi Islam Teori dan Praktiknya dalam Perdagangan Obligasi Syaria"ah di Pasar Modal Indonesia dan Malaysia". (Jakarta: Ciputat Press Group. 2009).
- Husein Umar. "Metodelogi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis". (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008).
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Imam Ghozali. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Cetakan IV, (Semarang: Undip. 2006).
- Ismail, MBA. *Perbankan syariah*. (Jakarta: Kencana, 2017).
- John M. Echols dan Hasan Shadily. *Kamus Inggris-Indonesia*, cet.28 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2006).
- Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1998).
- Karim, Adiwarmarman Azwar. *Bank Islam Wacana Ulama*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2007).
- Kasmir. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2014).
- Lemeshow, S. and David, J. "Besarnya Sampel dalam penelitian kesehatan (terjemahan)". (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997).
- Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Rosda Karya, 2000).
- Lukman Haryoso, Penerapan prinsip pembiayaan syariah (murabahah) pada BMT Bina Usaha di Kabupaten Semarang. *Journal Law and Justice*, Vol 2 No 1. 1-12.

- M. Syafi'i Anwar, Alternatif Terhadap Sistem Bunga. *Jurnal Ulumul Qur'an II*, Vol 2 No 1 . 1-9.
- Maya Indriastuti, and Ririh Dian Pratiwi. "Perbandingan Pembiayaan Bermasalah antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional." *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*. Vol 6 No 1. Februari-Mei 2019. 1-14.
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. "*Metode Penelitian Survei*". cet ke 11 (Jakarta: LP3ES 2016).
- Muhammad Syafii Antonio. *Bank syariah dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema insani. 2001).
- Osmad Muthaher. *Akuntansi Perbankan Syariah*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
- Rachmatina, 2019. "*Persepsi nasabah terhadap praktik produk pembiayaan murabahah di bank BNI syariah cabang Banda Aceh*". Skripsi. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Ronny Kountour. "*Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*" (Jakarta: CV. Teruna Gravica, 2004).
- Rif'atul Khoiriyah, 2018. "*Analisis preferensi nasabah dalam menggunakan pembiayaan akad murabahah dan musyarakah di BPRS Madinah Lamongan*". Skripsi. Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- S. Nasution. "*Metode Research Penelitian Ilmiah*". (Jakarta: Bumi Aksara. 2014).
- Skinner, B. F. *Ilmu pengetahuan dan perilaku manusia*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).
- Sri Rahayu, 2018. "*Mekanisme dan respon nasabah terhadap pembiayaan murabahah (studi pada bprs sukowati sragen)*". Skripsi. Surakarta: IAIN surakarta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: ALFABETA, 2014).
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta. 2014).
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. (Jakarta: Alfabeta. 2010).

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Cet. XII; Jakarta: Rineka Cipta, 2002)

Syofian siregar. *Statistik Parametrik untuk penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014).

Winarno Surakhmat, *Pengantar Penelitian Ilmiah dan Metode Teknik*, (Cet IX; Bandung: Tarsito. 2004).

Yenti Afrida. “Analisis Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah.” *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 1 No 2. 1-12



IAIN PALOPO

L

A

M

P

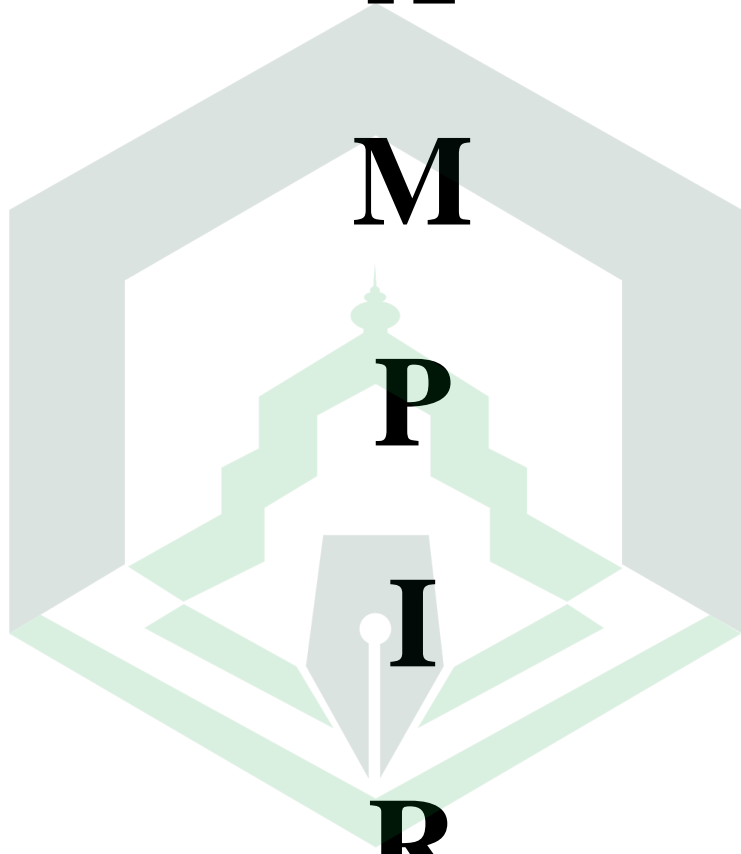
I

R

IAIN PALOPO

A

N



Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

  
1 3 0 2 1 1 8 0 0 0 0 6 3

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : J. K.H.M. Hasyim Nu'aimi Kota Palopo - Sulawesi Selatan Tolpon : (0471) 325048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 663/VP/OPMPTSP/IX/2021

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 24 Tahun 2019 tentang Pen delelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Merupakan Urusan Pemerintahan Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Merupakan Urusan Pemerintah Yang Dibankan Pelaksanaan Wilayah Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: NURAIDA
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Perumahan Regency Balandal
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 17.0402.0153

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

RESPON NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian	: BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALOPO RATULANGI
Lamanya Penelitian	: 14 September 2021 s.d. 14 Oktober 2021

DENGAN KETENTUAH SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 15 September 2021
di Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP


MUH. HSN. ASHARUDDIN, S.STP, M.SI
Pangkat : Pembina Tk.I
NIP : 19750611 199612 1 001

Tembusan :

1. Kepala Badan Kepegawaian Prov. Sulawesi
2. Walikota Palopo
3. Danramil 1421 SWG
4. Kepala Polsek
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Statistik Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Lampiran 2 Surat keterangan sudah meneliti

SURAT KETERANGAN

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Palopo Ratulangi, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nuraida
NIM : 17 0402 0153
Program Studi : Perbankan Syariah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Palopo Ratulangi dengan judul skripsi "Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 25 Oktober 2021

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Palopo Ratulangi

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP PALOPO RATULANGI

(Triomy Wihorja)

IAIN PALOPO

Lampiran 3 Angket Penelitian

Angket Penelitian

Kepada Yth,.....

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Nuraida
 NIM : 17 0402 0153
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **"Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo"**. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis,



Nuraida
 NIM. 17 0402 0153

PROFIL RESPONDEN

1. Petunjuk Pengisian

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

2. Keterangan Jawaban

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

Angka	Keterangan
1-3	Tidak baik
4-6	Baik
7-9	Sangat Baik

A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

B. Karakteristik Responden:

1. Apakah anda nasabah Bank Syariah Indonesia?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah anda menggunakan pembiayaan di BSI?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Skema pembiayaan apa yang saudara gunakan?
 - a. Mudharabah
 - b. Musyarakah
 - c. Murabahah

(jika jawaban anda Murabahah, mohon untuk melanjutkan pengisian kuisisioner berikut, jika bukan anda cukup menjawab sampai disini saja. Terimakasih)
4. Apabila saudara merupakan pengguna akad murabahah, jenis murabahah apakah yang saudara gunakan?
 - a. Pembiayaan Mitraguna Berkah
 - b. Pembiayaan Pra pensiun
 - c. Pembiayaan Pensiun
 - d. Pembiayaan Mikro
 - e. Pembiayaan kur
 - f. Pembiayaan Griya
 - g. Tidak Tahu

Lampiran 4 Hasil Kuisisioner Penelitian

1. Jawaban responden mengenai Respon Nasabah dari aspek kognitif (X1)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	X1
1	8	8	8	8	1	7	8	48
2	6	7	5	8	2	3	5	36
3	7	7	8	9	6	7	8	52
4	7	7	7	6	4	3	3	37
5	7	6	7	5	6	7	7	45
6	6	6	6	7	3	5	6	39
7	6	7	7	6	7	8	7	48
8	7	6	8	7	6	5	7	46
9	6	6	7	9	8	6	5	47
10	6	5	6	4	4	6	7	38
11	7	8	8	6	6	8	6	49
12	9	7	8	9	5	6	8	52
13	9	6	9	9	5	6	9	53
14	6	6	6	7	3	7	6	41
15	5	6	7	7	3	5	5	38
16	6	6	8	7	2	4	5	38
17	9	8	9	9	7	8	9	59
18	8	7	9	9	6	8	9	56
19	6	6	7	7	2	5	5	38
20	6	6	7	7	2	3	3	34
21	5	7	8	8	2	5	5	40
22	7	7	6	7	3	5	5	40
23	6	6	7	7	3	5	5	39
24	7	7	6	7	3	6	6	42
25	5	8	9	8	6	7	8	51
26	7	8	8	8	6	7	7	51
27	5	6	7	7	6	9	9	49
28	6	6	7	7	3	4	4	37
29	6	6	7	7	6	8	8	48
30	6	7	8	8	4	7	6	46
31	6	6	6	7	7	7	7	46

32	7	7	7	7	3	3	4	38
33	7	7	7	7	3	5	6	42
34	6	6	7	7	3	5	7	41
35	6	8	7	7	5	6	5	44
36	8	8	6	6	4	5	5	42
37	7	7	7	7	4	5	6	43
38	7	8	7	7	4	5	6	44
39	9	2	8	8	4	7	8	46
40	8	5	8	8	3	5	5	42
41	6	7	7	7	3	4	6	40
42	6	5	8	7	2	3	3	34
43	6	6	7	8	2	4	4	37
44	6	3	7	7	2	5	3	33
45	5	3	6	7	3	3	3	30
46	6	2	7	7	2	3	3	30
47	6	4	7	8	3	5	5	38
48	6	3	7	7	2	2	2	29
49	6	1	6	6	3	5	5	32
50	6	4	7	7	3	5	5	37
51	6	2	8	7	2	6	6	37
52	5	1	5	5	2	6	6	30
53	5	3	7	7	2	5	5	34
54	5	3	4	5	2	4	4	27
55	4	2	5	8	2	4	5	30
56	6	3	5	6	3	7	8	38
57	5	1	6	7	4	5	6	34
58	4	4	5	5	6	5	4	33
59	7	3	5	5	3	6	7	36
60	8	3	7	8	5	5	7	43
61	2	4	5	5	6	6	7	35
62	2	2	4	3	5	6	6	28
63	5	4	4	4	5	4	5	31
64	8	6	7	8	3	7	7	46
65	8	3	8	7	3	7	7	43
66	6	5	7	6	3	5	6	38
67	6	6	6	6	5	5	6	40
68	7	5	6	7	3	5	6	39
69	6	4	6	8	3	5	6	38

70	8	6	6	7	3	6	6	42
71	7	6	6	7	3	6	6	41
72	7	6	6	8	3	6	7	43
73	8	7	7	8	4	5	6	45

2. Jawaban responden mengenai Respon Nasabah dari aspek afektif (X2)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	X2
1	8	8	8	8	1	7	8	48
2	8	7	5	7	2	4	4	37
3	8	6	8	8	6	7	8	51
4	8	7	7	5	3	4	4	38
5	7	8	7	6	7	7	7	49
6	6	6	6	7	3	5	5	38
7	7	7	7	6	7	7	8	49
8	7	6	8	6	5	7	7	46
9	6	5	7	7	6	7	5	43
10	7	5	6	5	6	7	6	42
11	7	7	7	8	7	6	6	48
12	9	6	9	9	5	6	9	53
13	8	6	9	9	5	6	9	52
14	8	5	6	7	3	7	7	43
15	8	6	7	7	7	6	7	48
16	8	6	6	6	3	6	6	41
17	9	8	8	9	8	8	9	59
18	7	8	7	8	8	7	7	52
19	7	5	7	7	2	5	3	36
20	7	6	7	6	3	5	3	37
21	7	6	6	6	3	5	5	38
22	7	6	7	7	3	3	3	36
23	7	6	7	7	3	5	5	40
24	7	6	6	7	3	5	5	39
25	8	6	8	7	6	7	6	48
26	8	8	8	8	7	7	8	54
27	9	7	7	7	8	8	8	54
28	6	6	8	8	2	4	6	40

29	7	7	7	7	5	6	7	46
30	7	6	6	7	5	6	6	43
31	7	5	6	7	6	6	6	43
32	7	3	7	7	3	5	5	37
33	6	6	6	6	5	5	6	40
34	7	7	6	7	6	6	6	45
35	7	7	7	7	5	7	7	47
36	6	6	6	7	6	6	6	43
37	6	6	6	6	6	6	7	43
38	6	7	7	7	7	6	7	47
39	9	3	8	8	5	7	9	49
40	8	6	8	7	3	5	5	42
41	7	6	7	7	6	6	5	44
42	7	8	6	5	3	4	6	39
43	7	5	6	6	6	6	5	41
44	8	3	8	6	3	4	7	39
45	7	3	7	7	3	6	4	37
46	5	3	6	5	2	6	6	33
47	7	2	6	7	2	5	5	34
48	7	2	8	7	2	5	5	36
49	7	2	5	5	2	5	5	31
50	7	3	5	5	3	5	5	33
51	7	3	5	5	2	5	6	33
52	7	2	6	5	2	6	6	34
53	7	3	6	6	3	6	5	36
54	7	3	6	6	2	5	5	34
55	7	2	5	4	3	5	5	31
56	8	3	7	7	3	7	7	42
57	8	3	7	7	6	7	8	46
58	5	3	5	4	4	4	5	30
59	7	4	7	6	3	6	6	39
60	7	4	4	6	7	5	4	37
61	7	3	5	3	5	6	6	35
62	6	3	4	3	5	5	6	32
63	4	4	5	4	4	4	4	29
64	8	4	7	8	3	7	7	44
65	7	3	6	7	7	6	6	42
66	7	3	6	7	3	6	6	38

67	7	2	5	6	3	6	6	35
68	7	3	5	5	3	5	5	33
69	7	4	5	5	3	7	7	38
70	8	3	7	7	4	7	7	43
71	7	5	6	6	3	6	6	39
72	8	5	6	7	4	6	7	43
73	8	5	5	7	3	7	7	42

3. Jawaban responden mengenai Respon Nasabah dari aspek konatif (X3)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	X3
1	8	8	8	1	6	7	9	47
2	8	7	3	3	5	4	8	38
3	6	6	6	6	6	7	7	44
4	6	6	3	3	5	4	9	36
5	6	6	6	7	7	7	6	45
6	7	6	3	6	5	5	9	41
7	7	6	7	6	7	8	5	46
8	5	7	6	8	6	9	8	49
9	6	6	6	7	7	7	8	47
10	5	5	7	5	5	7	9	43
11	5	5	6	6	7	7	9	45
12	9	7	8	8	8	9	9	58
13	8	6	9	9	7	7	6	52
14	5	6	5	3	6	5	8	38
15	5	7	3	3	6	6	8	38
16	6	6	8	6	6	7	8	47
17	9	8	9	8	8	8	9	59
18	8	8	8	8	8	8	8	56
19	4	6	3	3	4	4	8	32
20	6	7	3	3	5	4	8	36
21	5	4	3	4	6	3	8	33
22	7	6	3	6	6	5	8	41
23	5	5	3	6	7	6	7	39
24	6	6	3	5	5	5	8	38
25	6	6	7	7	7	7	8	48

26	7	7	8	8	7	7	9	53
27	1	5	7	8	8	8	7	44
28	5	6	3	3	4	4	8	33
29	5	6	5	6	7	6	8	43
30	5	5	5	5	5	6	4	35
31	7	6	4	5	5	7	7	41
32	6	5	5	6	6	6	8	42
33	6	5	3	6	7	5	7	39
34	7	8	6	5	6	6	7	45
35	6	6	7	6	6	5	5	41
36	5	8	3	3	6	3	5	33
37	7	5	6	5	7	7	6	43
38	6	7	7	5	6	7	4	42
39	8	6	8	8	8	9	5	52
40	8	5	3	6	5	6	8	41
41	6	6	3	4	6	6	7	38
42	4	5	3	5	5	5	6	33
43	6	6	3	5	6	6	8	40
44	6	3	3	3	4	4	7	30
45	6	3	3	3	4	4	7	30
46	5	3	3	3	4	4	9	31
47	4	2	2	3	5	5	9	30
48	5	2	2	2	5	5	7	28
49	4	2	2	2	6	5	9	30
50	5	3	3	2	5	5	8	31
51	5	2	3	3	3	5	8	29
52	5	2	2	2	5	5	8	29
53	3	3	3	3	6	5	7	30
54	3	3	3	3	5	5	8	30
55	4	3	2	2	5	5	7	28
56	5	5	3	3	7	6	8	37
57	2	5	3	7	7	7	9	40
58	4	5	4	4	5	5	6	33
59	5	6	6	3	6	6	5	37
60	3	3	3	5	5	7	6	32
61	4	4	5	3	7	7	7	37
62	5	4	5	4	4	5	4	31
63	5	4	5	5	4	4	6	33

64	6	7	6	6	6	7	5	43
65	5	6	3	6	6	6	8	40
66	5	6	3	5	5	5	5	34
67	5	5	5	5	5	5	6	36
68	5	7	3	5	5	5	7	37
69	7	7	3	6	6	3	8	40
70	7	5	3	6	7	6	9	43
71	6	8	7	6	7	7	8	49
72	7	6	6	7	5	5	9	45
73	8	7	5	7	7	8	4	46



IAIN PALOPO

Lampiran 5 r tabel

r-tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
X2.6	Pearson Correlation	.682**	.773**	.733**	.829**	.856**	1	.756**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
X2.7	Pearson Correlation	.651**	.721**	.727**	.763**	.724**	.756**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.836**	.901**	.876**	.944**	.901**	.905**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.487**	.625**	.601**	.632**	.577**	.030	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.804	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
X3.2	Pearson Correlation	.487**	1	.686**	.739**	.792**	.787**	.183	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.121	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
X3.3	Pearson Correlation	.625**	.686**	1	.668**	.718**	.662**	-.014	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.906	.000

	N	73	73	73	73	73	73	73	73
X3.4	Pearson Correlation	.601**	.739**	.668**	1	.815**	.799**	.127	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.286	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
X3.5	Pearson Correlation	.632**	.792**	.718**	.815**	1	.793**	.081	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.493	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
X3.6	Pearson Correlation	.577**	.787**	.662**	.799**	.793**	1	.115	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.333	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
X3.7	Pearson Correlation	.030	.183	-.014	.127	.081	.115	1	.240*
	Sig. (2-tailed)	.804	.121	.906	.286	.493	.333		.040
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.738**	.876**	.829**	.887**	.909**	.881**	.240*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.040	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	7

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	7

X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	7

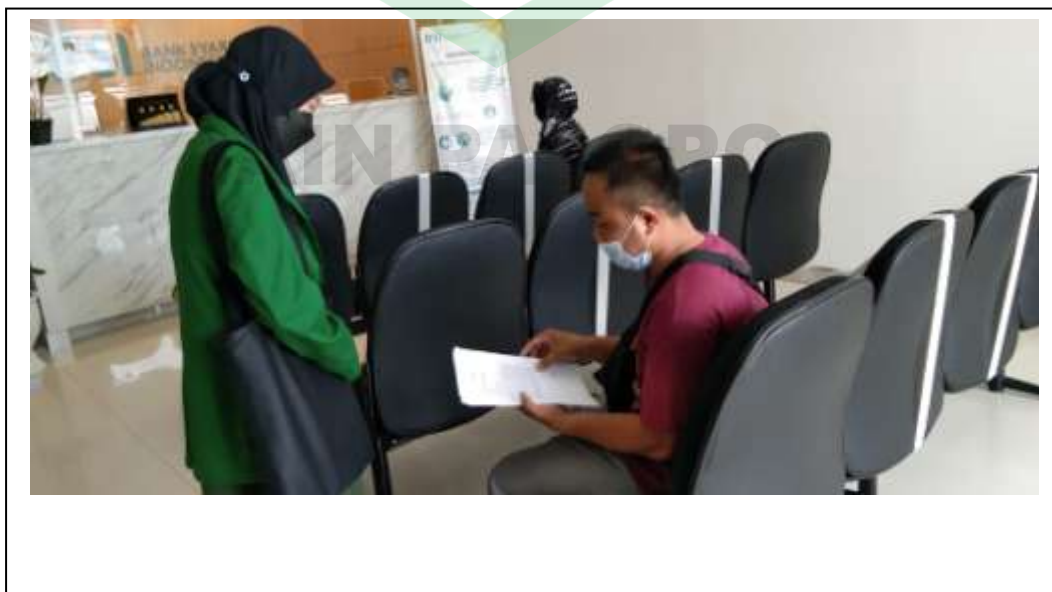


IAIN PALOPO

Lampiran 7 Dokumentasi









RIWAYAT HIDUP



Nuraida, lahir di Rampoang pada tanggal 10 Oktober 1999. Penulis merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Iqra dan ibu Siana. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Perumahan Regency Balandai Kec. Bara Kota Palopo. Pendidikan Sekolah Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 135 Rampoang. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 6 Malangke hingga tahun 2014. Pada tahun 2014 juga penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Palopo hingga tahun 2017. Setelah lulus SMA, penulis melanjutkan pendidikan S1 program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) kota Palopo. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan kejenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang di impikan, Aamiin. Demikian riwayat hidup peneliti.

IAIN PALOPO