

**ANALISIS PERILAKU NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
PEMBIAYAAN BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba)**

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*



Oleh

ANGGITA

18 0402 0177

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

2023

**ANALISIS PERILAKU NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
PEMBIAYAAN BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba)**

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*



Oleh

ANGGITA

18 0402 0177

Pembimbing:

Jumarni, ST., M.E.Sy.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anggita
NIM : 18 0402 0177
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang di tunjukan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 11 Oktober 2023
Yang membuat pernyataan,



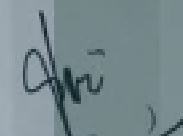




Anggita
NIM 18 0402 0177

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul Analisis Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia (Studi pada BSI KCP Masamba) yang ditulis oleh Anggota Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 0177, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 16 Juni 2023 Miladiyah bertepatan dengan 27 Dzulqai'dah 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 09 Oktober 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Abd. Kadir Arno, S.E.Sy., M.Si. | Penguji I | () |
| 4. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. | Penguji II | () |
| 5. Jumarni, S.T., M.E.Sy. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

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




Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP. 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah




Edi-Indu Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

(اما بعد)

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah swt, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **Analisis Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba)**, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw, keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah swt. Sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Amiruddin dan Ibunda Jumida yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah swt.

Memohon keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis baik secara moril maupun materi. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah swt. Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yaitu:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, S.El., M.El., Muzayyanah Jabani, S.T., M.M selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan dan Muhammad Ilyas, S.Ag., MA. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, yang telah banyak memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Edi Indra Setiawan. S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta staf yang telah

membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.

4. Jumarni,ST., M.E.Sy selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Abdul Kadir Arno, S.E.Sy., M.SI, selaku dosen penguji I dan Muh. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. Dosen penguji II, yang memberikan kritikan serta arahan untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag selaku dosen pimbimbing akademik serta bapak ibu dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
7. Kepala Perpustakaan Abu Bakar, S. Pd., M.Pd dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada suami tercinta Aris Almay Dizka saya ucapkan terima kasih telah menemani, membimbing dan menjaga saya sebagai istri serta memberikan dukungan moral maupun moril terhadap saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada ambisi the series (Lisda Fadilla Nazar Riki Nisa Fara). Yang selalu senantiasa setia, menemani dan mendukung, berbagi pikiran, dan telah rela mengorbankan tenaga dan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada Kakanda Ucok dan Adik Jeri saya ucapkan banyak terima kasih karena telah bersedia menemani dan bersedia membantu saya dalam menghadapi kesulitan menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada semua teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2018 (khususnya kelas E) yang sudah membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Teriring doa, semoga mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah Swt. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat, serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya Aamiin.

Palopo, 11 Oktober 2023

Anggita
NIM 1804020177

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	HurufLatin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	s\`a	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	h}a	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	zal	z\`	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
ش	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	apostrof terbalik
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
و	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we

هـ	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>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيّ	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan i
اُوّ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

و َ : *hau*

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	<i>Fathah dan alif</i> atau <i>ya</i> "	ā	a dan garis di atas
اِ -	<i>Kasrah dan ya</i> "	ī	i dan garis di atas
اِو -	<i>Dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qila*
يَمُوتُ : *yamutu*

4. Ta"marbutah

Transliterasi untuk *ta"marbutah* ada dua, yaitu: *ta"marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta"marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta"marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah,

maka *ta* "marbutah" itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْإِطْقَالِ : *Raudah al-attal*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madinah al-fadilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجَّيْنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*
نُعَمِّ : *nu'ima*
عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didalui oleh huruf *kasrah*, maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'alī (bukan 'aliyy atau a'ly)
عَرَبِيٌّ : 'arabī (bukan 'arabiyy atau 'araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma,arifah*). 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*)

الفَلْسَفَةُ : *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-naū*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasikan 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 muaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasikan secara utuh.

Contoh:

Syarḥ al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-maṣlaḥah

9. Lafz al-Jalājah

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

Contoh:

دينُ الله : *dīnullāh*

بِالله : *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalājah*, ditransliterasikan dengan huruf [t̤]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ : *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 maa Muhammadun illaa rasuul
Inna awwala baitin wudi,,a linnaasi lallazii bi Bakkata mubaarakan
Syahru Ramadhaan al-lazii unzila fiih al-Qur"aan
Nashiir al-Diin al-Thuusii
Abuuu Nashr al-Faraabii
Al-Gazaali
Al-Munqiz min al-Dhalaal*

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

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)



DAFTAR ISI

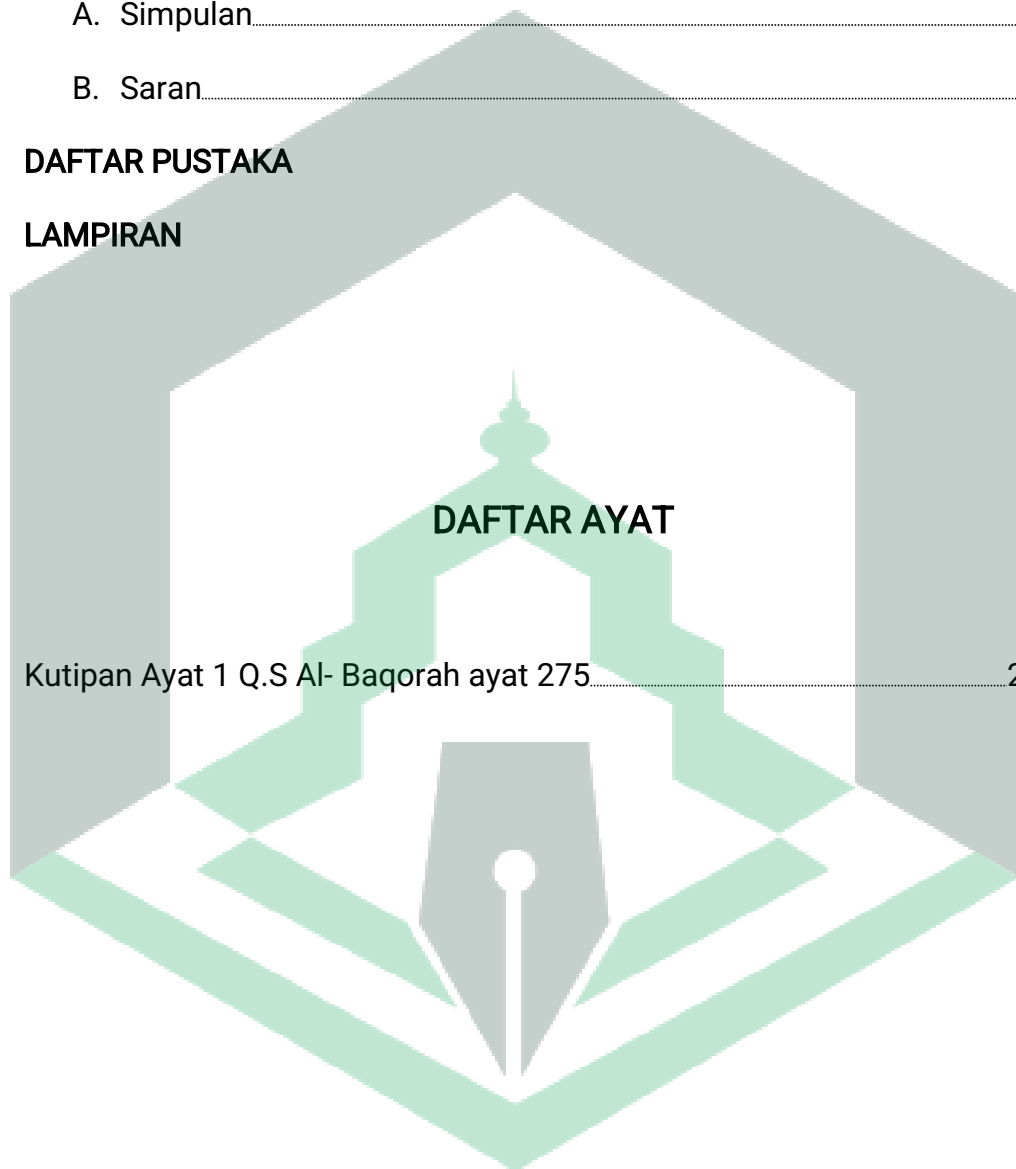
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Pikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Fokus Penelitian	34
C. Definisi Istilah	35
D. Desain Penelitian	35
E. Data dan Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Pemeriksaan Keabsahan Data	38
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	41
A. Deskripsi Data	41

B. Hasil Penelitian.....	48
C. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



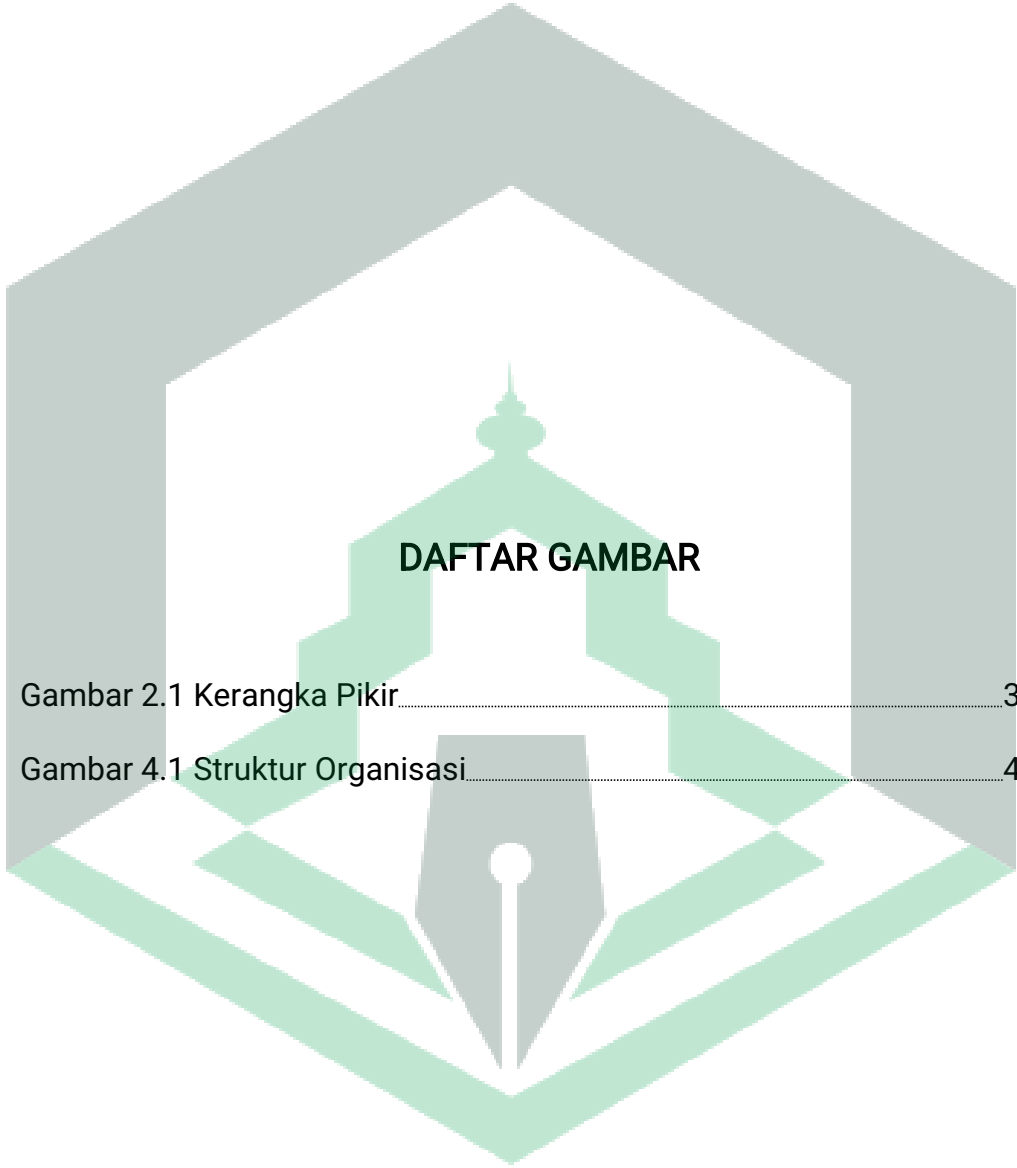
DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Al- Baqorah ayat 275.....	28
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	11
Tabel 3.1 Definisi Istilah.....	35
Tabel 3.2 Data Informan.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi

Lampiran 2 Identitas Informan

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR ISTILAH

BSI	: Bank Syariah Indonesia
KCP	: Kantor Cabang Pembantu
ATM	: Dana Pihak Ketiga
BUS	: Bank Umum Syariah
UUS	: Unit Usaha Syariah
BMI	: Bank Muamalat Indonesia
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
KUR	: Kredit Usaha rakyat



ABSTRAK

Anggita, 2023. “Analisis Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba)” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo. Dibimbing oleh Jumarni.

Skripsi ini membahas tentang Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk pembiayaan di BSI KCP Masamba dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam menggunakan produk pembiayaan di BSI KCP Masamba. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Dalam pengumpulan data bersumber dari lapangan, melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu dalam penelitian ini juga digunakan penelitian pustaka (*library research*) sebagai pendukung kesempurnaan data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama yang dilakukan calon nasabah yaitu mengenali permasalahan dengan

memperhatikan kebutuhan yang diperlukan dan seberapa besar kebutuhan tersebut, kemudian mencari informasi sebanyak-banyaknya terkait kebenaran tentang produk yang diinginkan baik dari cara memperoleh dan prosedurnya. Lalu calon nasabah mengevaluasi apa yang akan mereka pilih dan melakukan pengambilan keputusan pembelian suatu produk yang diinginkan untuk memenuhi kebutuhannya. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi Perilaku Nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan yaitu Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Faktor Budaya, Faktor Psikologis.

Kata kunci: Perilaku Nasabah, Pembiayaan, dan Bank Syariah



ABSTRACT

Anggita, 2023. *"Analysis of Customer Behavior Using Bank Syariah Indonesia Products (Study at Bank Syariah Indonesia KCP Masamba)" Thesis of Sharia Banking Study Program IAIN Palopo. Guided by Jumarni.*

This thesis discusses the behavior of customers using Bank Syariah Indonesia products (Study at Bank Syariah Indonesia). This study aims to: determine customer behavior in making decisions to use financing products at BSI KCP Masamba and what factors influence the use of financing products at BSI KCP Masamba. This type of research is field research. In collecting data sourced from the field, through observation, interviews and documentation. In addition, this study also used library research to support data perfection. The data analysis method used is the stages of data reduction, presentation and conclusion. The results of this study indicate that, First, what the prospective customer does is identify the problem by paying attention to the needs needed and how big the need is, then looking for as much information as possible regarding the truth about the desired product both from how to obtain it and the procedure. Then prospective customers evaluate what they will choose and make a decision to purchase a desired product to meet their needs. There are four factors that

influence customer behavior in using financing products, namely social factors, personal factors, cultural factors and psychological factors.

Keywords: *Customer Behavior, Financing, and Islamic Banks*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan ekonomi, kebutuhan masyarakat terhadap jasa-jasa lembaga keuangan juga meningkat baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Lembaga keuangan meliputi lembaga keuangan bank dan non bank, meskipun dalam perekonomian lembaga keuangan perbankan yang lebih mendominasi. Bagi kaum Muslim timbul kekhawatiran, terkait dengan produk-produk perbankan konvensional yang banyak ketidaksesuaian dengan prinsip-prinsip Syariah Islam. Adanya perbankan Syariah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan tersedianya jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan prinsip-prinsip Syariah Islam, khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang serupa dengan perjudian (*maisyir*), ketidakpastian (*qharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi.

Perkembangan perbankan Syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Pada mulanya perbankan Syariah belum mendapat perhatian yang optimal dari Pemerintah, hal ini terlihat pada Undang-Undang No 27 Tahun 1992 yang belum menjelaskan adanya landasan hukum operasional perbankan Syariah. Namun, setelah adanya undang-undang baru yaitu, Undang-

Undang No 10 Tahun 1998 yang menjelaskan adanya dua sistem perbankan yaitu perbankan sistem bagi hasil dan sistem konvensional maka



bank Syariah semakin berkembang dan mulai dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat.¹

Selaku regulator, Bank Indonesia memberikan perhatian yang serius dan bersungguh-sungguh dalam mendorong perkembangan perbankan Syariah. Semangat ini dilandasi oleh keyakinan bahwa perbankan Syariah akan membawa '*maslahat*' bagi peningkatan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. Perkembangan perbankan Syariah di Indonesia semakin pesat hal ini dibuktikan dengan BSI membukukan kinerja yang impresif sepanjang tahun 2022 dengan membukukan laba bersih sebesar Rp. 4,26 triliun, tumbuh 40,68% secara tahunan. Direktur utama BSI Hery Gunardi menyampaikan rasa syukurnya atas pencapaian yang sangat impresif di tahun kedua yang merupakan hasil kerja yang solid dan strategi respon yang tepat BSI disaat berbagai tantangan ekonomi di sepanjang tahun 2022.

Memasuki usia 2 tahun BSI telah menjadi *market leader* dalam industri keuangan Syariah di Indonesia, baik dari sisi jaringan, *customer based*, capital untuk dapat melayani umat dan nasabah. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di Indonesia, BSI terus mengoptimalkan potensi pengembangan Islamic Ecosystem dalam negeri, mulai dari peningkatan literasi keuangan Syariah, menyasar ekosistem Ziswas,

¹ Achmad Agus Yasin Fadli, "Pengaruh Financing to Deposit Ratio (FDR) dan Non-Performing Financing (NPF) terhadap Bagi Hasil Deposito Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri," Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship 8, no. 1 (2018).

masjid, pendidikan, kesehatan, dan industri manufaktur lainnya².

Pertumbuhan laba perseroan diiringi dengan meningkatnya aset BSI yang saat ini mencapai Rp. 305,73 triliun, tumbuh 15,24% secara *year of year*. Peningkatan laba bersih juga didorong oleh pencapaian kinerja penghimpun dana pihak ketiga (DPK) sebesar Rp. 261,49 triliun yang tumbuh 12,11% secara *Year of Year*, pembiayaan yang tumbuh 21,26% secara *year of year* menjadi Rp.207,70 triliun, kualitas pembiayaan yang terjaga baik tercermin dari *NPF Gros* di level 2,42% serta peningkatan *fee based income* BSI Mobile mencapai Rp. 251 Miliar, tumbuh 67% secara *year of year*. Hingga desember 2022, total pembiayaan BSI mencapai Rp.207 triliun, dengan porsi pembiayaan yang didominasi oleh pembiayaan *consumer* sebesar Rp. 106,40 triliun, tumbuh 2525,94% secara *year of year*.

Dalam rangka meningkatkan kinerja operasionalnya, perbankan Syariah berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh. Bank Syariah harus memperhatikan perilaku nasabah baik yang menabung maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja bank. Secara umum calon nasabah yang membutuhkan dana akan memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan, Dimana setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu yang akan digunakan untuk mengambil keputusan baik dalam hal simpanan maupun pinjaman atau

²Bank syariah Indonesia, *Dua Tahun BSI Laba Tumbuh Impresif 40,68% capai Rp. 4,26 Triliun*, Diakses Dari <https://www.bankbsi.co.id/news-ubdate/berita/dua-tahun-bsi-laba-tumbuh-impresif-4068-capai-rp426-triliun>, Pada tanggal 17 Maret 2023

pembiayaan.³

Pada bank konvensional, penyaluran dana dikenal dengan kredit, sedangkan pada bank Syariah disebut pembiayaan Syariah. Perbedaan antara keduanya, adalah sistem biaya kredit berupa bunga dan pembiayaan Syariah berupa bagi hasil. Perbedaan lainnya, pembiayaan Syariah yang diberikan tidak hanya didasarkan suatu hubungan antara kreditur dan debitur tetapi menjalin suatu hubungan kemitraan. Sehingga, bank Syariah sebagai pemberi pinjaman dapat ikut memantau perkembangan dan manajemen usaha nasabahnya. Hal ini menunjukkan bahwa perbankan Syariah tidak hanya mencari keuntungan semata, tetapi juga berusaha membantu permasalahan yang dihadapi oleh peminjam dalam menjalankan usahanya.

Bank Syariah dalam operasionalnya berpedoman pada prinsip-prinsip Syariah, di mana dalam prinsip Syariah dilarang adanya transaksi yang berhubungan dengan bunga, karena dalam sistem bunga mengandung unsur pemaksaan kepada peminjam untuk membayar sejumlah uang yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu dengan pembiayaan Syariah diharapkan akan mampu mewujudkan perekonomian yang adil dan merata bagi semua lapisan masyarakat terutama masyarakat ekonomi lemah, karena masyarakat inilah yang sering membutuhkan penyaluran dana untuk menambah modal dalam rangka meningkatkan usahanya.

³ Puja Umasugi Dkk., "Perilaku Konsumsi Era Digital: Studi Kasus Mahasiswa Menggunakan Jasa Transportasi Online," *Jurnal Pendidikan Ips* 1, No. 2 (2020).

Adapun syarat yang harus dipenuhi oleh perbankan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah. Nasabah merupakan faktor penting bagi perkembangan suatu perusahaan, karena tanpa nasabah suatu bank tidak akan dapat menjalankan suatu usahanya. Kebutuhan dan keinginan nasabah semakin meningkat dan beranekaragam, dimana nasabah akan memilih bank yang akan memberikan keuntungan besar baginya, hal inilah yang membuat pihak bank semakin sulit untuk memuaskan kebutuhan nasabahnya, sehingga ini yang membuat masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbaharui.

Dengan mengetahui perilaku konsumen akan sangat membantu perusahaan mengidentifikasi pasarnya sehingga segmen pasar akan lebih jelas, nyata dan efektif. Mempelajari perilaku konsumen akan dapat mengetahui bagaimana konsumen melakukan pembelian, pemilihan, proses keputusan pemilihan dan pembelian konsumen. Proses keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam konsumen itu sendiri (internal) atau yang berasal dari luar (eksternal). Situasi dewasa ini menunjukkan bahwa nasabah lebih berfikir secara rasional, karena telah mempunyai informasi sempurna tentang dan mempergunakan untuk meraih nilai optimal bagi upaya pembelian dari uangnya. Dengan demikian seorang tenaga pemasar harus dapat memahami bagaimana nasabah harus bereaksi baik terhadap rangsangan atau kebijakan dari berbagai bentuk produk, harga, daya tarik

iklan yang berbeda-beda maupun reaksi terhadap ransangan lingkungan yang terdiri dari kekuatan utama yang terjadi di lingkungan makro pembeli.

Minat konsumen dalam memilih suatu produk menurut Kotler dapat dipengaruhi oleh berbagai hal seperti kebudayaan, pengalaman, konsep diri, sikap dan kepercayaan terhadap suatu produk, pengaruh kepribadian maupun kelas sosial. Hal tersebut dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Sementara faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil pinjaman atau kredit antara lain: kemudahan sistem dan prosedur pembiayaan, jangka waktu pembiayaan, jumlah angsuran, faktor kenyamanan pelayanan dan lokasi bank. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencapai kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dana, karena bagaimanapun konsumen dalam prilakunya untuk memenuhi kebutuhan akan selalu berusaha mencapai suatu kepuasan yang maksimal. Selain faktor-faktor di atas salah satu hal yang diduga memotifasi nasabah di bank Syariah adalah adanya larangan riba dalam agama. Sehingga bank Syariah menjadi sarana untuk mencari dana bagi mereka yang tidak terlayani karena adanya unsur bunga pada bank konvensional.

Berdasarkan uraian di atas, penyusun tertarik untuk meneliti perilaku nasabah terhadap produk pembiayaan. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul: "Analisis Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Masamba).

B. Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk membatasi permasalahan yang paling jelas untuk memudahkan pembahasan, agar penelitian ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang maka perlu adanya pembatasan masalah. Untuk itu maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada perilaku nasabah dan faktor yang mempengaruhi produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank Syariah Indonesia KCP Masamba.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana perilaku nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk pembiayaan BSI KCP Masamba?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku nasabah menggunakan produk pembiayaan pada BSI KCP Masamba?

A. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau sesuatu yang hendak dicapai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perilaku nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk pembiayaan BSI KCP Masamba.
2. Untuk mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhi perilaku

nasabah menggunakan produk pembiayaan pada BSI KCP Masamba.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah

Untuk meningkatkan pemahaman terhadap karakteristik dan perilaku nasabah dalam mempertimbangkan keputusan untuk memilih produk pembiayaan pada bank Syariah, dalam upaya mendukung strategi pengembangan bank Syariah dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi bagi penelitian-penelitian yang akan datang, serta memberi kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas akademik dalam bidang keuangan Islam.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Telaah pustaka mengenai penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Gilang Ramadhon⁴ dengan judul “Analisis Faktor- faktor Yang Memengaruhi Perilaku Pemindahan Pelanggan”. Penelitian ini dengan menggunakan metode analisa Desain riset casual dan hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi perilaku perpindahan pelanggan. Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa harga, produk, promosi pemasaran, pelayanan, merek, lingkungan fisik, lokasi, iklan, reputasi, dan kepuasan sangat berpengaruh terhadap perilaku perpindahan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rangga Arna Permana⁵ dengan judul “Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Metode Pemasaran Produk Penantang Pasar Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam”. Penelitian

⁴ Gilang Romadhon, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan,” *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 2, No. 3 (2019).

⁵ Rangga Arna Permana, “Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Metode Pemasaran Produk Penantang Pasar Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam” (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2018).

ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, interview/wawancara. Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa 59,25% konsumen Apotek Mitra Farma cenderung menolak penawaran terhadap produk selain yang diinginkan, karena produk yang diinginkan konsumen sudah dikenal, baik dari segi bentuk, harga, warna, kemasan dan manfaatnya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Novi Rofiani⁶ dengan judul “Perilaku Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Pegadaian pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk. Penelitian ini dengan menggunakan metode analisis kuantitatif, observasi, kuesioner. Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan Variabel pengetahuan produk yang paling penting pengaruhnya secara nyata terhadap perilaku nasabah dalam memilih produk pembiayaan gadai emas BSM.
4. Penelitian yang dilakukan oleh M Munawwaroh⁷ dengan judul “Analisis Perilaku Nasabah dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada PT. Bni Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, kuesioner. Hasil analisis data penelitian ini bahwa Faktor bauran yang paling dominan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pemakaian jasa warnet.

⁶ Novi Rofiani, “Perilaku Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Pegadaian Pada Pt. Bank Syari’ah Mandiri Tbk,” *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 1, No. 2 (2019).

⁷ M Munawwaroh, “Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada PT. Bni Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)” (Uin Raden Intan Lampung, 2018).

Dalam penelitian di atas terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Gilang Ramadhon	Analisis Faktor-faktor Yang Memengaruhi Perilaku Pemindahan Pelanggan	Keduanya meneliti terkait perilaku nasabah	Perbedaannya pada penelitian ini meneliti perilaku nasabah terhadap perpindahan pelanggan sedangkan penelitian yang akan dilakukan meneliti perilaku nasabah terhadap produk pembiayaan
2	Rangga Arna Permana	Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Metode Pemasaran Produk Penantang Pasar Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam	Keduanya meneliti terkait perilaku nasabah	Perbedaannya pada penelitian ini meneliti perilaku nasabah terhadap metode pemasaran sedangkan penelitian yang akan dilakukan meneliti perilaku nasabah terhadap produk pembiayaan
3	Novi Rofiani	Perilaku Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Pegadaian	Keduanya meneliti terkait perilaku nasabah	Perbedaannya pada penelitian ini meneliti perilaku nasabah dalam memilih Produk Pembiayaan

Pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk

sedangkan penelitian yang akan dilakukan meneliti perilaku nasabah terhadap produk pembiayaan

4 M Munawwaroh

Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada Pt. Bni Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)

Keduanya meneliti terkait perilaku nasabah

Perbedaannya pada penelitian ini meneliti perilaku nasabah terhadap pengambilan keputusan produk pembiayaan sedangkan penelitian yang akan dilakukan meneliti perilaku nasabah terhadap produk pembiayaan

B. Landasan Teori

1. Perilaku Nasabah

a. Pengertian Perilaku Nasabah

Perilaku adalah tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan.⁸ Menurut James F. Engel et Al, Perilaku Nasabah adalah sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut⁹. Sciffman

⁸ Nurdin Batjo. "Penerapan Komunikasi Pemasaran Terhadap Perilaku Dan Putusan Pembelian." *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness* 1.2 (2018).

⁹ Wisnu Rayhan Adhitya, "Analisis Perilaku Nasabah dan Loyalitas Nasabah

dan Kanuk, dalam bukunya yang berjudul *Consumer Behavior*, menyatakan bahwa perilaku nasabah merujuk kepada perilaku yang diperlihatkan oleh nasabah dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk barang dan produk jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka¹⁰. Dalam sumber lain disebutkan, bahwa perilaku nasabah adalah kecenderungan nasabah dalam melakukan konsumsi, untuk memaksimalkan kepuasannya.

Adapun pengertian perilaku nasabah, yaitu tingkah laku dari nasabah, dimana mereka dapat mengilustrasikan pencarian untuk membeli, menggunakan, mengevaluasi dan memperbaiki suatu produk dan jasa mereka. Fokus dari perilaku nasabah adalah bagaimana individu membuat keputusan untuk mengkonsumsi suatu barang atau produk.¹¹

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Perilaku Nasabah adalah studi tentang bagaimana pembuat keputusan, baik individu, kelompok, ataupun organisasi, membuat keputusan-keputusan beli atau melakukan transaksi pembelian suatu produk dan mengkonsumsinya. Perilaku nasabah mengacu pada perilaku yang ditunjukkan oleh para individu dalam membeli dan menggunakan

Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Di Koperasi Simpan Pinjam Baitul Maal Wattamwil (BMT) Medan Johor" Accumulated Journal, Vol. 1 No. 2, (2019)

¹⁰ Aliman Syahuri Zein, "Analisis perilaku nasabah dalam memilih bank syariah di Kabupaten Mandailing Natal," *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2018).

¹¹ Rolyana Ferinia dkk., *Perilaku Konsumen Kepariwisata* (Yayasan Kita Menulis, 2021).

barang dan jasa. Secara garis besar, perilaku nasabah mencakup aktivitas mental dan fisik berkenaan dengan proses mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghentikan pemakaian produk, jasa, ide, dana atau pengalaman tertentu.

Secara umum setiap masyarakat yang menjadi konsumen bank disebut dengan (nasabah), yang memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal:

- 1) Nasabah dianggap sebagai raja. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau CS itu sendiri.
- 2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.
- 3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung. Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Cerdas mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.
- 4) Nasabah mau diperhatikan. Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali

meremehkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

- 5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank. Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga

Rasionalnya nasabah akan memuaskan konsumsinya sesuai dengan kemampuan barang dan jasa yang dikonsumsi serta kemampuan nasabah untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. Dengan demikian kepuasan dan perilaku nasabah dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut¹²:

- 1) Nilai guna (*utility*) barang dan jasa yang dikonsumsi. Kemampuan barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah.
- 2) Kemampuan nasabah untuk mendapatkan barang dan jasa. Daya beli dari *income* konsumen dan ketersediaan barang dan jasa yang ada.
- 3) Kecenderungan nasabah dalam menentukan pilihan konsumsi menyangkut pengalaman masa lalu, budaya, selera, serta nilai-nilai yang dianut seperti agama, adat istiadat.

Perilaku nasabah juga penting untuk tujuan penempatan produk.

¹² Nugroho J Setiadi dan M M SE, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*, vol. 3 (Prenada Media, 2019).

Untuk menempatkan suatu produk, citra produk yang membedakannya dari produk pesaing harus ditampilkan. Dalam kegiatan penempatan produk, perusahaan harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dari proses informasi dari nasabah dan informasi sikap, serta proses perubahan¹³.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah

Keputusan pembelian dari pembeli sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologi dari pembeli. Sebagian besar adalah faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh pemasar, tetapi harus benar-benar diperhitungkan. Berikut ini akan dibahas pengaruh dari tiap faktor terhadap perilaku pembelian.

1) Faktor Kebudayaan

Adapun pengaruh faktor kebudayaan terhadap perilaku pembelian dapat dilihat sebagai berikut:

- a) Kebudayaan. Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Seorang anak yang sedang tumbuh mendapatkan seperangkat nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku melalui suatu proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan lembaga-lembaga sosial penting lainnya.
- b) Budaya. Budaya adalah karakteristik yang paling fundamental dari keinginan dan perilaku seseorang. Budaya mengacu pada gagasan, simbol-simbol yang memiliki makna untuk berkomunikasi, nilai,

¹³ Arie Syantoso, Parman Komarudin, dan Iman Setya Budi, "Tafsir Ekonomi Islam Atas Konsep Adil Dalam Transaksi Bisnis," *Al-Iqtishadiyah: Ekonomi Syariah Dan Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2018): 20–39.

melakukan penafsiran dan evaluasi sebagai anggota masyarakat.

- c) Sub budaya. Setiap kebudayaan terdiri dari sub budaya- sub budaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Sub budaya dapat dibedakan menjadi empat jenis: kelompok kebangsaan, kelompok keagamaan, kelompok ras, dan area geografis.
- d) Kelas sosial. Kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hierarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat, dan perilaku yang serupa.

2) Faktor Sosial

Adapun pengaruh faktor sosial terhadap perilaku pembelian dapat dilihat sebagai berikut:

- a) Kelompok referensi. Kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Diantaranya:
 - (1) Kelompok primer, yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan, seperti keluarga, teman, tetangga, dan teman sejawat.
 - (2) Kelompok sekunder, yang cenderung lebih resmi dan yang mana interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan.
 - (3) Kelompok diasosiatif (memisahkan diri) adalah sebuah kelompok yang nilai atau perilakunya tidak disukai oleh individu.

b) Keluarga dapat dibedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli, sebagai berikut:

(1) Keluarga orientasi, yang merupakan orang tua seseorang. Dari orang tualah seseorang mendapatkan pandangan tentang agama, politik, ekonomi, dan merasakan ambisi pribadi nilai atau harga diri dan cinta.

(2) Keluarga prokreasi, yaitu pasangan hidup anak-anak seseorang keluarga merupakan organisasi pembeli yang konsumen paling penting dalam suatu masyarakat dan telah diteliti secara intensif.

(3) Peran dan Status. Seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.

c) Faktor Pribadi

Umur dan tahapan dalam siklus hidup. Konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga. Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya.

(1) Pekerjaan. Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu.

(2) Keadaan ekonomi. Yang dimaksud dengan keadaan ekonomi

seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan (tingkatnya, stabilitasnya, dan polanya), tabungan dan hartanya (termasuk presentase yang mudah dijadikan uang), kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap mengeluarkan lawan menabung.

(3) Gaya hidup. Gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat, dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungannya. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu di balik kelas sosial seseorang.

(4) Kepribadian dan konsep diri. Maksudnya adalah karakteristik psikologis yang berbeda dan setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.

d) Faktor Psikologis

Adapun pengaruh faktor Psikologis terhadap perilaku pembelian dapat dilihat sebagai berikut:

(1) Motivasi. Beberapa kebutuhan bersifat biogenik, kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti rasa lapar, haus, resah, tidak nyaman. Adapun kebutuhan lain bersifat psikogenik, yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima.

(2) Persepsi. Didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih,

mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini. Faktor-faktor persepsi yaitu perhatian, gangguan, dan mengingat kembali yang selektif, berarti bahwa para pemasar harus bekerja keras agar pesan yang disampaikan dapat diterima.

(3) Proses belajar. Menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.

(4) Kepercayaan dan sikap. Adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu

2. Pembiayaan

a. Pengertian pembiayaan

Islamic banker merupakan pemegang amanah yang harus selalu berhati-hati menjaga keamanan uang nasabahnya dan ekstra hati-hati ketika menyalurkan dana. Ia harus bertanggung jawab seperti mengelola kekayaannya sendiri, apalagi saat mengembangkan akad mudharabah muthlaqah (nasabah menyerahkan kebijakan dan pemilihan jenis investasinya kepada bank).¹⁴ Pembiayaan atau *financing*, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.⁴⁸

¹⁴ Fikri Al-Haq Fachryana, "Manajemen Risiko Strategis Bank Syariah," Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan Dan Akuntansi 1, no. 2 (2020).

Pembiayaan yang dikelola *Islamic banker* juga dituntut menjunjung tinggi etika, seperti transparansi, hak dan kewajiban, kejelasan biaya yang ditanggung nasabah, serta konsekuensi risiko yang mungkin ditanggung nasabah. *Islamic banker* mesti berperilaku sesuai tuntutan standar akhlak dalam komunikasi, pemasaran, dan interaksi dengan nasabah sehingga dapat memberikan keuntungan finansial dan nonfinansial yang akan menimbulkan rasa hormat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada bank Syariah.¹⁵

b. Tujuan Pembiayaan

Secara umum tujuan pembiayaan dibedakan menjadi dua kelompok yaitu: tujuan pembiayaan untuk tingkat makro, dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro. Secara makro, pembiayaan bertujuan untuk:

- 1) Peningkatan ekonomi umat, artinya: masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi. Dengan demikian dapat meningkatkan taraf ekonominya.
- 2) Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya: untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh melakukan aktivitas pembiayaan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak minus dana, sehingga dapat tergulirkan.

¹⁵ Adiyes Putra Nurnasrina dan P Adiyes Putra, "Manajemen pembiayaan bank syariah," *Pekanbaru: Cahaya Pirdaus* (2018).

- 3) Meningkatkan produktivitas, artinya: adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat usaha mampu meningkatkan daya produksinya. Sebab upaya produksi tidak akan dapat jalan tanpa adanya dana.
- 4) Membuka lapangan kerja baru, artinya: dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja. Hal ini berarti menambah atau membuka lapangan kerja baru.
- 5) Terjadi distribusi pendapatan, artinya: masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya. Penghasilan merupakan bagian dari pendapatan masyarakat. Jika ini terjadi maka akan terdistribusi pendapatan.

Adapun secara mikro, pembiayaan diberikan dalam rangka untuk:

- 1) Upaya memaksimalkan laba, artinya: setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi, yaitu menghasilkan laba usaha. Setiap pengusaha menginginkan mampu mencapai laba maksimal. Untuk dapat menghasilkan laba maksimal maka mereka perlu dukungan dana yang cukup.
- 2) Upaya meminimalkan resiko, artinya: usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan risiko yang mungkin timbul. Risiko kekurangan modal usaha dapat diperoleh melalui tindakan

pembiayaan.

3) Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya: sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan *mixing* antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal. Jika sumber daya alam dan sumber daya manusianya ada, dan sumber daya modal tidak ada. Maka dipastikan diperlukan pembiayaan. Dengan demikian, pembiayaan pada dasarnya dapat meningkatkan daya guna sumber-sumber daya ekonomi.

4) Penyaluran kelebihan dana, artinya: dalam kehidupan masyarakat ini ada pihak yang memiliki kelebihan sementara ada pihak yang kekurangan. Dalam kaitannya dengan masalah dana, maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (*surplus*) kepada pihak yang kekurangan (*minus*) dana.

Sehubungan dengan aktivitas bank Syariah, maka pembiayaan merupakan sumber pendapatan bagi bank Syariah. Oleh karena itu, tujuan pembiayaan yang dilaksanakan Bank Syariah adalah untuk memenuhi kepentingan *stakeholder*, yakni:

1) Pemilik

Dari sumber pendapatan diatas, para pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanamkan pada bank tersebut.

2) Pegawai

Para pegawai mengharapkan dapat memperoleh kesejahteraan dari bank yang dikelolanya.

3) Masyarakat

- a) Pemilik dana. Sebagaimana pemilik, mereka mengharapkan dari dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil.
- b) Debitur yang bersangkutan. Para debitur, dengan penyediaan dana baginya, mereka terbantu guna menjalankan usahanya (sektor produktif) atau terbantu untuk pengadaan barang yang diinginkannya (pembiayaan konsumtif).
- c) Masyarakat umumnya atau konsumen. Mereka dapat memperoleh barang-barang yang di butuhnya.
- d) Pemerintah. Akibat penyediaan pembiayaan, pemerintah terbantu dalam pembiayaan pembangunan negara, di samping itu akan diperoleh pajak (berupa pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh bank dan juga perusahaan-perusahaan).
- e) Bank. Bagi bank yang bersangkutan, hasil dari penyaluran pembiayaan diharapkan bank dapat meneruskan dan mengembangkan usahanya agar tetap bertahan dan meluas jaringan usahanya, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat dilayaninya.

c. Fungsi Pembiayaan

Sesuai dengan tujuan pembiayaan sebagaimana diatas,

pembiayaan secara umum memiliki fungsi untuk:¹⁶

1) Meningkatkan daya guna uang

Para penabung menyimpan uangnya di bank dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Uang tersebut dalam presentase tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh bank guna suatu usaha peningkatan produktivitas.

2) Meningkatkan daya guna barang

a) Produsen dengan bantuan pembiayaan bank dapat mengubah bahan mentah menjadi bahan jadi sehingga *utility* dari bahan tersebut meningkat, misalnya peningkatan *utility* kelapa menjadi kopra dan selanjutnya menjadi minyak kelapa/goreng dan sebagainya.

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

3) Meningkatkan peredaran uang

Pembiayaan yang disalurkan melalui rekening-rekening koran pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya seperti cek, bilyet, giro, wesel, promes, dan sebagainya. Melalui pembiayaan, peredaran uang kartal maupun uang giral akan lebih berkembang oleh karena pembiayaan menciptakan suatu kegairahan berusaha sehingga penggunaan uang akan bertambah.

¹⁶ Riyan Pradesyah dan Al Bara, "Analisis Pembiayaan Usaha Di Bank Syariah," in Scenario (Seminar Of Social Sciences Engineering And Humaniora), 2021.

4) Menimbulkan kegairahan berusaha

Kegiatan usaha sesuai dengan dinamikanya akan selalu meningkat, akan tetapi peningkatan usaha tidaklah selalu diimbangi dengan peningkatan kemampuannya yang berhubungan dengan manusia lain yang mempunyai kemampuan. Karena itu pulalah pengusaha akan selalu berhubungan dengan bank untuk memperoleh bantuan permodalan guna peningkatan usahanya.

5) Stabilitas ekonomi

Dalam ekonomi yang kurang sehat, langkah-langkah stabilisasi pada dasarnya diarahkan pada usaha-usaha untuk:

- a) Pengendalian inflasi
- b) Peningkatan ekspor
- c) Rehabilitasi prasarana
- d) Pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pokok rakyat untuk menekan arus inflasi dan terlebih lagi untuk usaha pembangunan ekonomi maka pembiayaan bank memegang peranan yang penting.

6) Sebagai jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional

Para usahawan yang memperoleh pembiayaan tentu saja untuk meningkatkan usahanya. Peningkatan usaha berarti peningkatan profit. Bila keuntungan ini secara kumulatif dikembangkan lagi dalam arti kata dikembalikan lagi kedalam struktur permodalan, maka peningkatan akan berlangsung terus-menerus. Dengan *earning* (pendapatan) yang

terus meningkat berarti pajak perusahaan juga akan terus bertambah.

d. Produk Penyaluran/Pembiayaan Dana (*Financing*)

Berbagai jenis pembiayaan yang sering di pakai oleh Bank Islam adalah sebagai berikut:¹⁷

1) Pembiayaan Mudharabah (Bagi hasil), adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal sedangkan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan usaha mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan kelalaian pengelola. Ada dua jenis mudharabah yaitu:

- a) Mudharabah Muthlaqoh (Investasi tidak terbatas), yaitu bentuk kerjasama antara mudharib dengan shahibul maal yang tidak ada batasan spesifikasi jenis usahanya, waktu dan daerah bisnis serta cakupannya sangat luas.
- b) Mudharabah Muqayyadah (Investasi terbatas), yaitu adanya batasan-batasan jenis usaha yang dijalankan bank dan dana investasi tidak boleh digabungkan dengan dana yang lain oleh bank.

2) Pembiayaan Musyarakah (Kerja Sama), yaitu suatu kontrak atau perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha

¹⁷ Zulkifli Zainuddin, Yahya Hamja, dan Siti Hamidah Rustiana, "Analisis faktor dalam pengambilan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan perbankan syariah (Studi kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat)," Jurnal Keuangan Dan Perbankan 13, no. 1 (2017).

secara bersama-sama dengan menyetorkan sejumlah dana. Masing-masing memiliki hak atas keuntungan maupun kerugian yang sesuai dengan proporsi yang telah disepakati bersama.

- 3) Pembiayaan Murabahah (Modal Kerja), yaitu jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Penjual harus memberitahu harga produk yang dia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. Bisa juga disebut dengan kredit modal kerja yang biasa diberikan oleh bank.
- 4) Pembiayaan Bai'u Bitsaman Ajil (Investasi), yaitu pembiayaan yang memakai akad jual beli. Bisa juga berbentuk perjanjian pembiayaan antara bank dengan nasabah, dimana bank menyediakan dananya untuk sebuah investasi atau pembelian barang modal dan usaha nasabahnya yang selanjutnya proses pembayarannya dilakukan secara mencicil atau angsuran.
- 5) Pembiayaan Al-Ijarah (Sewa Barang), yaitu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.
- 6) Pembiayaan Qordhul Hasan (Kebajikan), yaitu suatu pinjaman lunak yang diberikan atas dasar kewajiban sosial semata dimana si peminjam tidak dituntut untuk mengembalikan apapun kecuali modal pinjaman dan biaya administrasi.
- 7) Pembiayaan Musaqoh, yaitu suatu akad atau perjanjian jika pemilik menyerahkan pemeliharaan tanamannya kepada pihak penggarap,

dengan hasil perjanjian hasilnya menjadi milik kedua belah pihak menurut akad perjanjian yang mereka buat.

- 8) Pembiayaan Muzaara'ah, yaitu kerjasama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dan penggarap, dimana pemilik lahan memberikan lahan pertanian kepada si penggarap untuk ditanami dan dipelihara dengan imbalan tertentu dari hasil panen.
- 9) Pembiayaan Mukhabarah, yaitu kerjasama antara pemilik tanah atau kebun dan penggarap dengan perjanjian bagi hasil, sedangkan benihnya dari pemilik tanah atau kebun.
- 10) Pembiayaan Ba'i al-salam, yaitu pembelian yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka, atau pembelian barang dengan pembayaran uang muka sedang sisa pembayarannya dilakukan pada saat penyerahan barang.
- 11) Pembiayaan Ba'i al-istishna, yaitu kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Mekanismenya pembuat barang menerima pesanan dari pembeli. Pembuat barang lalu berusaha melakukan pesanan kepada orang lain untuk membuat atau membeli barang sesuai spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli akhir.¹⁸

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut Sudarsono "Bank Syariah adalah lembaga keuangan

¹⁸ Heri Sudarsono, *Manajemen Pemasaran* (Pustaka Abadi, 2020).

negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah atau Islam. Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Baqorah ayat 275 yang berbunyi sebagai berikut:

المَسَّ مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا إِذَا يَقُومُونَ لَا الرِّبَا يَأْكُلُونَ الَّذِينَ
جَاءَهُ ۚ فَمَنْ الرِّبَا ۖ وَحَرَّمَ الْبَيْعَ اللَّهُ وَأَحْلَى الرِّبَا ۖ مِثْلُ الْبَيْعِ إِنَّمَا قَالُوا بِأَتَاهُمْ ذَلِكَ
فَأُولَئِكَ عَادَ وَمَنْ ۖ اللَّهُ إِلَىٰ وَأَمْرُهُ ۖ سَلَفَ مَا فَلَهُ ۖ فَأَنْتَهَىٰ رَبَّهُ ۖ مِنْ مَوْعِظَةٍ
خَلِدُونَ فِيهَا هُمْ ۖ النَّارِ أَصْحَابُ

Terjemahnya:

“orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalam”. Ayat ini menjelaskan bahwa keuntungan dari perdagangan yang diperoleh, dari modal yang ditanamnya, atau keuntungan yang sesuai dengan jumlah modal yang ditanamkan dalam usaha persekutuan adalah halal dan diperkenankan, tetapi keuntungan yang diperoleh dari beban (bunga) yang diberikan kepada kreditor atas usahanya, sehingga menjadi lebih dari yang dipinjamnya, adalah haram, dan Allah SWT tidak menganggapnya seperti keuntungan yang diperoleh dari perdagangan diatas.¹⁹

Menurut undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah mengemukakan bahwa: Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Berdasarkan uraian tentang bank Syariah, maka dapat

¹⁹ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian pembiayaan bermasalah di bank syariah* (Sinar Grafika, 2022).

disimpulkan bahwa bank Syariah adalah lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan memberikan jasa keuangan kepada masyarakat dengan menggunakan kaidah atau aturan yang berlaku di ajaran agama Islam. Regulasi mengenai Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

- 1) Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan non devisa.
- 2) Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, atau unit kerja di kantor cabang yang berkedudukan di luar negeri yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu Syariah dan/ atau unit Syariah.
- 3) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank Syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pemyaran.

b. Sejarah Terbentuknya Bank Syariah di Indonesia

Berkembangnya bank-bank Islam di negara-negara Islam

berpengaruh ke Indonesia. Pada awal tahun 1980-an, diskusi mengenai bank Syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Para tokoh terlibat dalam kajian tersebut adalah Karnen A. Perwataatmaja, M Dawan Raharjo, A.M Syaefuddin, M Amien Azis, dan lain-lain. Majelis ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus tahun 1990 menyelenggarakan lokarya bunga bank dan perbankan di Jawa Barat. Hasil lokarya tersebut dibahas pada Musyawarah Nasional, berdasarkan amanah mumas tersebut dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia.

Bank Syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para bankir berfikir bahwa BMI, satu-satunya bank Syariah di Indonesia tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999, berdirilah bank Syariah mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank Syariah kedua di Indonesia.

c. Produk-produk bank Syariah

Menurut Rosiana, berikut jenis-jenis produk bank Syariah :

1) Produk Penyaluran Dana terdiri dari tiga prinsip :

- a) Prinsip jual beli dilaksanakan karena terdapat pemindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank dijabarkan di depan, dan juga harga yang dijual.
- b) Prinsip Sewa ialah kesepakatan pemindahan hak guna atas barang atau jasa dengan cara sewa tanpa di ikuti pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa. Di dalamnya bank menyewakan peralatan kepada nasabah dengan cara biaya yang sudah disetujui secara nyata sebelumnya atau telah disepakati sebelumnya.
- c) Prinsip Bagi Hasil adalah salah satu produk Syariah yang mana ada dua pihak atau lebih yang bekerja sama untuk meningkatkan aset yang dimiliki bersama.

Bagi hasil merupakan suatu sistem mengenai tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. Bagi hasil merupakan balas jasa yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bagi hasil pada produk simpanan merupakan harga beli yang harus dibayar lembaga keuangan kepada nasabah atau pemilik simpanan. Bagi hasil pada simpanan ini diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa kepada nasabah yang menyimpan uangnya di lembaga keuangan. Semakin besar bagi hasil pada simpanan ini, maka nasabah juga akan semakin berminat dalam menabung di lembaga keuangan sehingga

pengaruh bagi hasil ini merupakan positif karena meningkatkan keputusan nasabah dalam menabung di lembaga keuangan. Bagi hasil tersebut akan mencegah terjadinya perselisihan antara kedua pihak mengenai cara pembagian keuntungan dan bagi hasil harus dinyatakan dalam bentuk presentase antara kedua belah pihak, bukan dinyatakan dalam nilai nominal tertentu

2) Produk Penghimpun Dana bank Syariah menerapkan dua prinsip yaitu:

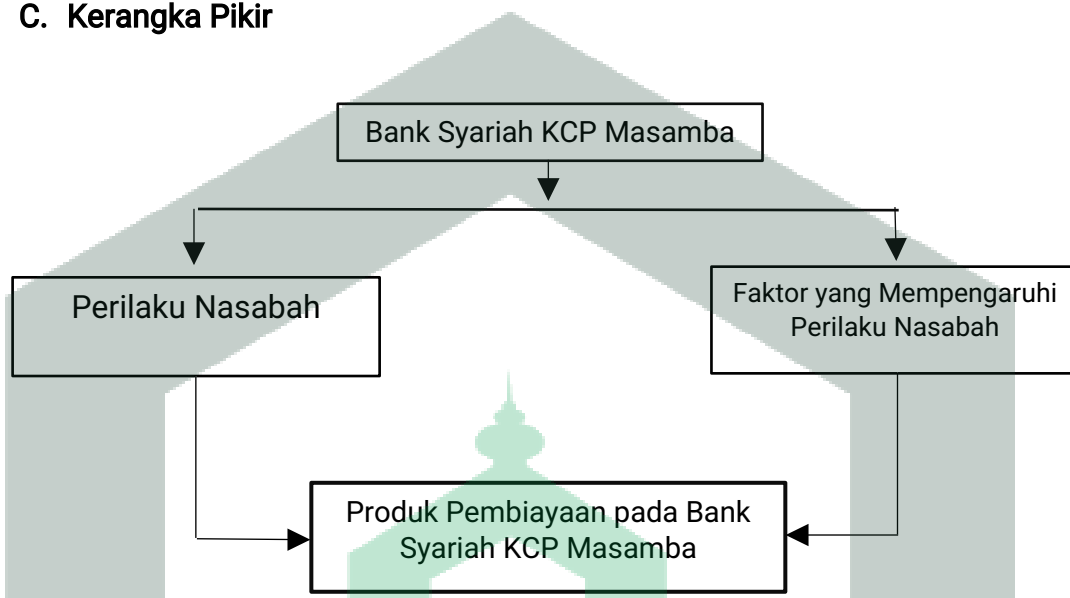
a) Prinsip wadiah (simpanan). Diterapkannya prinsip wadiah yang dilaksanakan adalah wadiah yad dhamanah yang diterapkan pada rekening produk giro. Berbeda dengan wadiah amanah, yang mana pihak yang dititipi bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Dan pada wadiah amanah harta titipan tidak dapat dimanfaatkan oleh yang dititipi.

b) Prinsip Mudharabah. Di prinsip mudharabah, deposan atau penyimpan dana bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang disimpan oleh bank dimanfaatkan untuk melaksanakan pembiayaan, dalam hal ini apabila bank memanfaatkannya untuk pembiayaan mudharabah, maka bank mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang bisa saja terjadi.

c) Produk jasa perbankan selain dapat melaksanakan aktivitas

penghimpunan dana dan menyalurkan dana, bank juga dapat memberikan jasa kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah atau prinsip hukum Islam. Bank Syariah sudah memiliki beberapa cabang di berbagai daerah yang ada di Indonesia, salah satu cabang Bank Syariah terdapat di wilayah Kabupaten Luwu Utara lebih tepatnya berada di kota Masamba. Bank Syariah KCP Masamba sendiri telah mempunyai berbagai macam produk pembiayaan yang berbasis Syariah. Berdasarkan hal itu peneliti tertarik melakukan penelitian kepada nasabah Bank Syariah KCP Masamba dengan meneliti Perilaku Nasabah pada Produk Pembiayaan dan Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang digunakan untuk mencari fakta dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diteliti. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.²⁰

Jenis penelitian ini menggunakan *field research* atau penelitian yang dilakukan di lapangan atau disuatu tempat yang berhubungan dengan judul penelitian sehingga peneliti dapat mencari data relevan dengan permasalahan dari penelitian ini kemudian data tersebut dikaji sesuai dengan apa yang diperoleh di lapangan selama meneliti.

B. Fokus Penelitian

Umumnya fokus penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana perilaku nasabah menggunakan produk pembiayaan yang ada pada BSI KCP Masamba.

²⁰Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 14



C. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah tujuan dari pembahasan judul. Penelitian ini diperjelas dengan beberapa istilah yang dituangkan dalam bentuk tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Istilah

No	Istilah	Definisi
1.	Perilaku Nasabah	Perilaku nasabah adalah perilaku yang di perhatikan nasabah dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan dan memuaskan kebutuhan mereka.
3	Pembiayaan	Pembiayaan atau <i>financing</i> , yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.
3.	Bank Syariah	bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah atau prinsip hukum islam.

D. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif analisis. Deskriptif analisis merupakan cara yang dilakukan dengan menjelaskan atau menggambarkan keadaan sebenarnya

tentang bagaimana Perilaku Nasabah dalam menggunakan Produk Pembiayaan di BSI KCP masamba.

E. Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini. Dengan menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh nasabah Bank BSI Kantor Cabang Masamba.

Tabel 3.2 Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Ridwan	Laki-Laki	34	PNS
2	Mita	Perempuan	31	Pegawai Swasta
3	Sartika Dewi Putri	Perempuan	29	Wiraswasta
4	Hasdiana	Perempuan	31	Wiraswasta
5	Sarmila	Perempuan	32	Pegawai Swasta
6	Bayu	Laki-Laki	35	Pegawai Swasta
7	Agung Setiawan	Laki-Laki	41	Wiraswasta
8	Nurhaeni	Perempuan	30	PNS
9	Dewi Larasati	Perempuan	27	Wiraswasta
10	Deni Irawan	Laki-Laki	36	Pegawai Swasta
11	Nur Habiba	Perempuan	32	Wiraswasta

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian-penelitian terdahulu, buku (kepuustakaan), majalah, internet, dokumen dan sumber-sumber lainnya yang memberikan data yang erat kaitannya dengan objek dan tujuan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan secara sistematis dan sengaja, yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang diselidiki berhubungan dengan obyek penelitian yang diteliti sehingga data yang diperoleh mempunyai sifat obyektif.

2. Wawancara (*interview*)

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula dan dikerjakan dengan sistematis dan berdasarkan kepada tujuan penelitian. Wawancara ditujukan kepada sumber informasi yaitu para Nasabah Bank BSI Syariah Kantor Cabang Masamba.

3. Dokumentasi

Metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, program kerja, serta dokumen-dokumen penting lainnya.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif perlu ditetapkan keabsahan data untuk menghindari data yang biasa atau tidak valid. Hal ini dimaksud untuk menghindari data yang tidak valid serta adanya jawaban dari informan yang tidak jujur. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan:

1. Ketekunan Peneliti

Meningkakan ketekunan berarti melakukan pengamatan yang lebih cermat dan berkesinambungan. Peneliti mengecek kembali data-data yang diperoleh dan hasil dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian sehingga datanya realibel.²¹ Data dikatakan realibel apabila data yang diperoleh menunjukkan kestabilan hasil meskipun dilakukan dan digunakan untuk mengecek keabsahan data yang terdiri dari.

2. Triangulasi

Yaitu digunakan sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang yang berbeda. Triangulasi dilakukan untuk mengecek keabsahan data yang terdiri dari:

²¹ Lexy J Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif, cetakan XXIX," Bandung: PT. Remaja, Rosdakarya (2011).

- a. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya dengan wawancara, observasi, catatan pribadi serta dokumentasi.
- b. Triangulasi teknik adalah membandingkan data hasil observasi dengan hasil wawancara dan dokumentasi sehingga dapat disimpulkan kembali untuk memperoleh data akhir autentik sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.
- c. Triangulasi teori yaitu hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi. Dalam informasi tersebut kemudian dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari hasil yang tidak sesuai dengan kesimpulan yang dihasilkan.²²

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Untuk lebih memahami fenomena yang sedang dipelajari atau untuk membantu peneliti mengomunikasikan temuan penelitiannya, peneliti mengumpulkan berbagai sumber, yang semuanya kemudian dicari dan diatur secara metodis menggunakan alat analisis data. Dalam penelitian ini, Strategi analisis data yang menyimpulkan atau menarik kesimpulan dari keadaan umum ke keadaan khusus dikenal dengan teknik deduktif.

Metode analisis data teknis berikut digunakan dalam penelitian

²² Danim Sudarwan, "Menjadi peneliti kualitatif," *Bandung: Pustaka Setia* (2002).

kualitatif ini:

1. Reduksi data

Data yang dikumpulkan di lapangan cukup besar, rumit, dan sulit. Akibatnya, data harus segera diproses dan direduksi untuk dianalisis. Untuk mereduksi data, seseorang harus memilih atau memprioritaskan komponen kunci, memperhatikan apa yang penting, dan mencari tema dan pola yang berulang. Akibatnya, Gambar yang lebih jelas akan dihasilkan oleh data yang disederhanakan, yang juga akan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan dan mengunjunginya kembali jika diperlukan.

2. Penyajian data

Setelah direduksi, data penelitian selanjutnya disajikan atau ditampilkan. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipelajari karena data disajikan sebagai deskripsi.

3. Penarikan Kesimpulan

Penutupan setelah bukti disajikan adalah tahap berikut. Dengan kata lain, kesimpulan ini hanyalah kesimpulan awal yang akan sementara, berubah, dan berkembang begitu peneliti berada di lapangan. Kesimpulan awal akan berubah jika tidak ada cukup bukti untuk mendukungnya. Di sisi lain, itu adalah kesimpulan yang andal jika temuan awal dikonfirmasi oleh bukti yang dapat dipercaya dan konsisten ketika kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data.

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah temuan baru atau penjelasan tentang kejadian yang tidak jelas sebelum penelitian tersedia.





BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Bank Syariah Indonesia

a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan Syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Bank ini pun menjadi bank Syariah milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara), dengan mayoritas sahamnya dipegang oleh Bank Mandiri, sehingga bank ini dianggap sebagai bagian dari Mandiri Group.

Bank ini memulai sejarahnya pada tanggal 3 Juli 1969 dengan nama PT Bank Djasa Arta dan berkantor pusat di Jalan Suniaradja no. 24B, Bandung, dengan pemilik awalnya terdiri dari Sabas Gunawan, Lilis Surjati, Lies Harjati dan beberapa pemegang saham lain. Belakangan, kantor pusatnya pindah ke Jalan Suniaraja No. 82, dan di tahun 1988, Bank Djasa Arta tercatat memiliki 4 kantor cabang serta dikelola oleh Darmawan Tanudjaja dkk. Di tanggal 5 Januari 1990, bank ini diakuisisi 51% sahamnya oleh Awong Hidjaja, pemilik perusahaan tekstil Panasia, dengan sisanya dimiliki beberapa pemegang saham

lain.



Namanya kemudian berganti menjadi PT Bank Jasa Arta sejak tahun 1994. Sempat juga bank ini di tahun 1997 akan berganti nama lagi sesuai nama induknya menjadi Bank Pania International, namun batal. Pada tahun 2007, Bank Jasa Arta termasuk bank kecil dengan hanya memiliki 6 kantor cabang, aset Rp 250,1 miliar dan tercatat sempat merugi. Demi memenuhi Arsitektur Perbankan Indonesia, Bank Jasa Arta pada 2007 sempat menjajaki rencana merger dengan Bank Harfa dan Bank Mitraniaga, dimana bank hasil merger ketiganya akan bermodal Rp 100 miliar dan dimiliki eks-ketiga pemegang saham bank tersebut secara bersamaan.

Sementara itu, Bank Rakyat Indonesia (BRI) sejak Desember 2001 sudah memiliki unit usaha Syariah (UUS)-nya sendiri demi memenuhi keinginan pasar. UUS ini pada tahun 2007 bertumbuh cukup lambat, namun sudah mencatatkan aset Rp 1,14 triliun dan dana pihak ketiga Rp 376 miliar. Belakangan, untuk mengembangkan bisnis perbankan Syariahnya, BRI merencanakan *spin-off* pada UUS-nya itu menjadi bank Syariah. Tindakan ini ditempuh setelah manajemen BRI melihat bank Syariah lebih memiliki potensi untuk bertumbuh lebih tinggi dibanding UUS. Untuk memuluskan rencana ini, BRI kemudian mulai membidik dua bank kecil untuk diakuisisi, yaitu PT Bank Jasa Arta dan PT Bank Harmoni International.

Akhirnya, di bulan Juni 2007, BRI memutuskan akan membeli Bank Jasa Arta. Akuisisi kemudian resmi dilakukan di tanggal 19

Desember 2007, dengan BRI mengambil alih PT Bank Jasa Arta dari tangan Awong Hidjaja dan dua perusahaan miliknya (PT Panasia Synthetic Abadi dan PT Panasia Intertraco) seharga Rp 61 miliar. Rencananya, bank Syariah milik BRI ini akan memiliki 51 cabang, 45 dari eks-UUS BRI dan 6 dari eks-Bank Jasa Arta serta beraset Rp 1,8 triliun. Setelah mendapat izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008 tertanggal 16 Oktober 2008, Bank Jasa Arta resmi berganti nama menjadi PT Bank Syariah BRI pada tanggal 17 November 2008 dengan status berubah dari sistem konvensional ke Syariah. Di tanggal 19 Desember 2008, BRI meneken akta pemisahan UUS BRI dan penggabungannya ke dalam bank ini, yang selanjutnya mulai berlaku sejak 1 Januari 2009. Pasca penggabungan itu, nama Bank Syariah BRI diganti lagi menjadi PT Bank BRI Syariah, efektif sejak 15 Desember 2009.^[2] Beberapa tahun kemudian, tepatnya di tanggal 9 Mei 2018, bank ini resmi melantai di Bursa Efek Indonesia.

Pada tahun 2020, rencana penggabungan Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah ke dalam perusahaan ini disetujui oleh para pemegang sahamnya, dan sebelumnya manajemen ketiga bank sudah menyepakati rencana merger di tanggal 12 Oktober 2020. BRI Syariah akan menjadi *surviving entity* dan dua bank Syariah lain melebur ke dalamnya; hal ini dilakukan karena bank tersebut merupakan satu-satunya bank Syariah anak usaha BUMN yang sudah *go public* sehingga prosesnya diharapkan lebih mudah. Saat itu, belum

diputuskan nama baru BRI Syariah pascamerger, namun dirumorkan akan bernama "Amanah Bank". Belakangan, setelah mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tertanggal 27 Januari 2021, PT Bank BRI Syariah Tbk resmi berganti nama menjadi "PT Bank Syariah Indonesia Tbk", dan dua bank Syariah lainnya (Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah) resmi melebur ke dalam Bank Syariah Indonesia pada tanggal 1 Mei 2021. Pada hari yang sama, juga diadakan peluncuran nama dan logo baru BSI ke publik. Merger ini diperkirakan akan menghasilkan bank Syariah terbesar di Indonesia dan salah satu yang terbesar di dunia berdasarkan kapitalisasi pasar.

Saat ini, BSI tengah mempersiapkan perubahan statusnya dari anak usaha Bank Mandiri menjadi bank BUMN/milik pemerintah (kelima); rencananya, pemerintah akan memegang saham dwiwarna A. Selain itu, tengah disiapkan juga sebuah *super app* perbankan digital yang direncanakan akan diluncurkan di awal 2023. Ada juga rencana *rights issue* di kuartal-III 2022 sebesar Rp 5 triliun yang diharapkan mampu meningkatkan pasar perbankan Syariah dan memenuhi kewajiban *free float* di bursa saham.

Adapun visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

1) Visi

Visi adalah suatu pandangan ke depan tentang perusahaan, tujuan dari perusahaan dan apa saja yang akan dilakukan oleh suatu

perusahaan untuk mencapai keberhasilannya di masa yang akan datang. Visi dari Bank Syariah Indonesia adalah “Top 10 Global Islamic Bank”

2) Misi

Misi adalah pertanyaan tentang apa yang harus dilakukan oleh suatu individu, lembaga, organisasi, dan perusahaan dalam usahanya untuk mewujudkan visi. Adapun misi dari Bank Syariah Indonesia yaitu:

- a) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia



- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

b. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Struktur organisasi dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Masamba sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Masamba

c. Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Saat ini di website resmi Bank Syariah Indonesia (BSI) terdapat 17 pembiayaan sebagai berikut: Bilateral Financing, BSI Cash Collateral, BSI Distributor Financing, BSI Griya Hasanah, BSI Griya Mabur, BSI Griya Simuda, BSI KPR Sejahtera, BSI KUR Kecil, BSI KUR Mikro, BSI KUR Super Mikro, BSI Mitra Beragun Emas, BSI Mitraguna Berkah, BSI Multiguna Hasanah, BSI Oto, BSI Pensiun Berkah, dan BSI Umrah.

d. Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Masamba

Pada dasarnya Bank Syariah Indonesia KCP Masamba adalah salah satu lembaga keuangan Syariah yang ada di Sulawesi-Selatan, Pembiayaan BSI KUR Mikro merupakan jenis Kur BSI multiguna sehingga dapat digunakan sebagai modal kerja, investasi maupun sebagai kredit konsumtif. Artinya selain bisa dipakai guna pengembangan bisnis UMKM, dana KUR BSI jenis ini bisa untuk memenuhi kebutuhan seperti membayar biaya pendidikan. Pembiayaan BSI KUR Mikro Merupakan Pembiayaan yang di berikan

Bank Syariah Indonesia KCP Masamba untuk membantu penambahan modal UMKM agar dapat meningkatkan pendapatan para pelaku UMKM.

Peran pembiayaan BSI KUR Mikro dalam membantu para pelaku UMKM yaitu dengan memberikan bantuan modal usaha, sosialisasi dan memberikan informasi-informasi kepada para nasabah serta calon nasabah dalam mengembangkan usaha mikro kecil dan menengah.

Adapun prosedur pelaksanaan pemberian pembiayaan BSI KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Masamba adalah sebagai berikut:

1) Tahap Permohonan

Pada tahap ini nasabah terlebih dahulu datang ke Bank Syariah Indonesia KCP Masamba untuk mengajukan permohonan pembiayaan.

2) Mengisi Formulir Pembiayaan BSI Kur Mikro

Kemudian nasabah diharuskan mengisi formulir pembiayaan BSI KUR Mikro dan Melengkapi semua persyaratan.

3) Persyaratan pembiayaan BSI Kur Mikro di Bank Syariah Indonesia KCP Masamba:

- a) WNI cakap hukum
- b) Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- c) Usaha minimal telah berjalan 6 bulan
- d) Dokumen yang diperlukan:

(1) Copy KTP nasabah dan pasangan

(2) Copy Kartu Keluarga/akta nikah

(3) Legalitas usaha nasabah

e) Biaya administrasi : 0 %

4) Seleksi Administrasi

Pada tahap ini petugas akan melakukan pengecekan persyaratan-persyaratan pemohon yang telah dilengkapi oleh calon nasabah dan layak untuk di proses ke tahap berikutnya atau tidak.

5) Proses Analisa Pembiayaan

Pada Tahap ini tim analisa pembiayaan melakukan pengumpulan data terhadap nasabah dengan melakukan wawancara secara langsung maupun wawancara terhadap orang terdekat calon nasabah

6) Kunjungan OTS atau On The Spot

Petugas melakukan kunjungan terhadap nasabah untuk mengetahui tempat tinggal nasabah, usaha nasabah, status jaminan nasabah, dan kemampuan nasabah

7) Keputusan Pembiayaan

Setelah semua laporan dan persyaratan di terima kemudian seluruh laporan akan di periksa untuk mengetahui keputusan

pembiayaan apakah pembiayaan ini dapat diterima ataupun tidak.

B. Hasil Penelitian

1. Perilaku Nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk pembiayaan BSI KCP Masamba.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan secara umum perilaku nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk pembiayaan, melalui Pengenalan Permasalahan, Mencari Informasi, Mengevaluasi Pilihan, dan Pengambilan Keputusan. Dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada narasumber mengenai Perilaku Nasabah dalam menggunakan Produk Pembiayaan di BSI KCP Masamba, yaitu bapak ridwan mengungkapkan bahwa:

“Karena saya sebagai seorang muslim, tentu saya ingin menjauhi riba, selepas itu saya juga ingin memenuhi kebutuhan keluarga saya. Saya awalnya tahu dari teman saya, yang kebetulan memakai pembiayaan Syariah dan saya juga berusaha mencari informasi dari sumber lain terkait dengan pembiayaan Syariah itu sendiri. Menurut saya prosesnya cepat, karna tidak butuh waktu yang lama dana saya cair. Cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, keluhan saya cepat ditangani dengan baik. Saya setuju, selain produk pembiayaan yang bervariasi karna saya juga ingin ikut serta mendukung perkembangan Bank Islam”.²³

Hasil wawancara dengan Ibu Mita mengungkapkan bahwa:

“Saya menggunakan BSI KUR untuk modal usaha saya, agar usaha saya lebih berkembang. Dapat info dari postingan media sosial Instagram. Lumayan cepat, saya tidak menunggu sampai berminggu-minggu. Saya sangat senang dengan pelayanannya, pegawainya baik dan ramah sehingga saya puas. Sangat setuju karna BSI selalu memberikan kemudahan prosedur dalam proses pembiayaan”.²⁴

Hasil wawancara dengan Ibu Sartika Dewi Putri mengungkapkan

²³Ridwan, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

²⁴Mita, Nasabah Pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

bahwa:

“Jujur saya menggunakan Pembiayaan BSI KUR ini untuk modal usaha saya, dan untuk membantu ekonomi keluarga saya. Dari media sosial TIK TOK, kebetulan FYP di beranda saya terkait dengan solusi pembiayaan Syariah, lalu saya mencoba untuk mencari informasi terkait dengan Pembiayaan tersebut. Sajaah ini menurut saya cepat. lumayan puas, dan kalau bisa BSI selalu upgrade dan memperbaiki sistem serta pelayanannya. Setuju, sebagai seorang muslim tentu saya mendukung BSI untuk menjadi alternative pembiayaan yang terbaik untuk masyarakat, khususnya masyarakat muslim”.²⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Hasdiana mengungkapkan bahwa:

“Saya gunakan pembiayaan tersebut untuk kebutuhan sehari-hari keluarga saya.dari saudara sepupu saya, yang kebetulan salah satu pegawai di BSI. Kurang cepat, kalau bisa proses pencairan danannya lebih ditingkatkan lagi. Saya cukup puas, pegawai disini cukup tanggap untuk setiap keluhan yang saya hadapi sejauh ini. Saya setuju, dengan produk yang bervariasi serta pelayanan yang cepat menjadikan BSI menjadi alternative pembiayaan yang terbaik”.²⁶

Hasil wawancara dengan Ibu sarmila mengungkapkan bahwa:

“Saya menggunakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga saya dan saya ingin menghindari riba. Kebetulan adik saya memakai tabungan BSI, lalu saya mencari informasi tentang produk pembiayaannya di geogle dan saya tertarik untuk mamakai. Saya pikir proses pencairannya lumayan cepat dan mudah. Pelayannya memuaskan, para pegawainya cukup ramah dalam melayani saya. Iya, saya setuju karna prosesnya tidak ribet dan prosedur yang mudah, semoga BSI menjadi prioritas masyarakat dan bukan hanya masyarakat Muslim”.²⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Bayu mengungkapkan bahwa:

“Saya menggunakan pembiayaan KUR BSI sebagai modal untuk

²⁵Sartika Dewi Putri, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

²⁶Hasdiana, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

²⁷Sarmila, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

saya merintis bisnis saya dan untuk menghidupi serta mencukupi kebutuhan anak dan istri saya. Awalnya dari postingan story WA teman saya, lalu saya tertarik dan mencoba mencari tahu tentang pembiayaan Syariah ini. Saya berharap BSI lebih cepat lagi untuk proses pencairan dananya. Saya puas terkait dengan pelayanannya berdasarkan dari pengalaman saya, setiap keluhan dan pertanyaan dari saya tentang pembiayaan Syariah ini selalu ditanggapi dengan baik. Setuju, BSI KCP Masamba tidak mempersulit prosedur dalam pengajuan pembiayaannya”.²⁸

Hasil wawancara dengan Bapak Agung Setiawan mengungkapkan bahwa:

“Saya pikir, seorang muslim harus menjauhi riba dan saya memilih BSI utamanya untuk menghindari hal tersebut, dan saya mengalokasikan dana tersebut untuk mencukupi biaya hidup saya dan keluarga. Informasi tentang pembiayaan BSI ini saya dapat dari teman SMA saya. Sejauh ini sesuai dengan pengalaman saya menjadi nasabah pembiayaan yang lumayan cepat. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan BSI kepada saya. Saya setuju, karena pembiayaannya relatif mudah dan cepat”.²⁹

Hasil wawancara dengan Ibu Nurhaeni mengungkapkan bahwa:

“Saya perlu agar usaha yang saya jalankan berkembang, dari situ saya dapat membantu sedikit demi sedikit kebutuhan keluarga saya. Kebetulan teman saya bekerja di BSI dan saya mengulik info dari teman saya tersebut. Cepat, pengajuan dana saya tidak butuh waktu lama untuk proses pencairan. Dengan sikap pegawai yang ramah, sopan dan cepat tanggap, saya puas terkait dengan pelayanannya. Saya setuju, karena menurut saya BSI anti ribet dan prosedur sangat amat mudah terkait proses pembiayaan”.³⁰

Hasil wawancara dengan Ibu Dewi Larasati mengungkapkan bahwa:

“Untuk modal usaha kue saya, kebetulan saya buka toko kue. Awalnya kakak saya memberi tahu kepada saya, bahwa BSI ada produk

²⁸Bayu, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

²⁹Agung Setiawan, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

³⁰Nurhaeni, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

pembiayaan dan saya tertarik karna BSI merupakan bank dengan prinsip Syariah. Mungkin BSI bisa lebih cepat untuk proses pembiayaannya. Cukup puas dengan pelayanan para pegawainya, yang selalu siap dan memberikan solusi terkait keluhan saya. Saya berharap produk pembiayaan Syariah ini menjadi produk yang diminati masyarakat khususnya masyarakat muslim dan menjadi alternative pembiayaan yang terbaik.³¹

Hasil wawancara dengan Bapak Deni Irawam mengungkapkan bahwa:

"Menggunakan dana KUR BSI hanya untuk memenuhi kebutuhan konsumtif saya dan keluarga kecil saya. Dari iklan televisi. Saya rasa cukup cepat, dalam menangani proses pembiayaan saya. Sangat puas dengan pelayanannya apalagi pegawainya yang super humble dan cekatan. Saat ini, saya pikir pembiayaan BSI menjadi salah satu alternative terbaik untuk saya dan keluarga dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga".³²

Hasil wawancara dengan Ibu Nur Habiba mengungkapkan bahwa:

"Saya tidak ingin makan uang riba, maka dari itu saya mengambil pembiayaan di BSI untuk modal bisnis, kebetulan saat ini saya sedang ingin mengembangkan usaha saya. Untuk itu, awalnya saya tahu dari iklan di Instagram. Menurut saya, sejauh ini cepat dalam proses menangani pembiayaan saya. Pegawai BSI menurut saya ramah, baik, sopan dan memiliki respon yang baik untuk menangani kendala saya. Setuju, karna menurut saya BSI memiliki produk pembiayaan yang beranekaragam bisa disesuaikan dengan kebutuhan nasabah".³³

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Nasabah menggunakan Produk Pembiayaan pada BSI KCP Masamba

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan secara umum faktor-faktor

³¹Dewi Larasati, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

³²Deni Irawan, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

³³Nur Habiba, Nasabah pembiayaan BSI KCP Masamba, Wawancara, Tanggal 28 Februari 2023.

yang mempengaruhi Perilaku Nasabah menggunakan produk Pembiayaan di BSI KCP Masamba yaitu dipengaruhi oleh Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Faktor Budaya, dan Faktor Psikologis.

Dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada narasumber mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah menggunakan Produk Pembiayaan pada BSI KCP Masamba, yaitu bapak Ridwan mengungkapkan bahwa:

“Setau saya keluarga belum ada yang menggunakan Pembiayaan di BSI, kebanyakan masi pakai Bank Konven, tapi teman saya ada beberapa yang pakai pembiayaan dari BSI. Saya rasa sudah, karna sebelum mengambil pembiayaan ini. Saya sudah mempertimbangkan aspek tersebut. Dari pengalaman saya menggunakan Produk Pembiayaan ini menurut saya sistem maupun transaksi sudah sesuai dengan Prinsip Syariah. Keingiann itu muncul dari dalam diri saya sendiri bukan dari paksaan orang”.

Hasil wawancara dengan Ibu Mita mengungkapkan bahwa:

“Kalau keluarga belum ada, yang saya tahu hanya teman dekat saya yang pakai pembiayaan BSI KUR, beliau cerita pengalamannya selama menjadi nasabah Pembiayaan tersebut, sehingga saya juga tertarik. Inshaallah sudah sesuai dari keuntungan usaha saya. Sejauh ini sudah saya rasa sudah sesuai dengan Syariah islam. Iya, dari keinginan saya pribadi”.

Hasil wawancara dengan Ibu Sartika Dewi Putri mengungkapkan bahwa:

“yang saya tahu hanya tante saya yang menggunakan Pembiayaan BSI KUR, saya tertarik awalnya dari salah satu FYP Media Sosial saya terkait dengan solusi Pembiayaan berbasis Syariah. Alhamdulillah, keuntungan dari bisnis saya bisa mencukupi untuk sebagai pertimbangan saya, Mengambil pembiayaan tersebut. Menurut saya iya. iya atas keingin saya”.

Hasil wawancara dengan Ibu Hasdiana mengungkapkan bahwa:

"Iya, keluarga sudah ada beberapa yang pakai pembiayaan di BSI, Dari pengalaman positif mereka atas produk Pembiayaan Syariah sehingga saya tertarik untuk memakai juga. Saya rasa sudah, saya sudah sesuaikan sama pekerjaan saya saat ini. Jujur saya baru belajar tentang riba ataupun bank dengan prinsip islam, sejauh saya pelajari itu saya rasa BSI KCP Masambah ini sudah sejalan dengan syariat Islam. Bukan paksaan, saya ingin memakai pembiayaan ini karna keinginan saya sendiri".

Hasil wawancara dengan Ibu Sarmila mengungkapkan bahwa:

"Iya awalnya dari adik saya, saya sebagai muslim tentu ingin menjauhi larangan riba. Sebelum saya menggunakan pembiayaan ini, saya sudah pikirkan hal tersebut, dan saya rasa sudah sesuai. Sejauh pengalaman saya, prinsip Syariah sudah diterapkan pada prosedur Pembiayaan di BSI KCP Masamba ini. Betul, dari keinginan saya sendiri".

Hasil wawancara dengan Bapak Bayu mengungkapkan bahwa:

"Saya tertarik menggunakan Pembiayaan BSI KUR ini karna menggunakan Prinsip Islam sesuai dengan rekomendasi teman saya. Dengan usaha yang saya jalankan, saya rasa sudah sesuai dengan jenis pembiayaan yang saya ambil. Saya melihat BSI KCP Masamba sudah menjalankan sistem operasionalnya berdasarkan syariat islam. Semua dari keinginan saya pribadi dan bukan paksaan dari orang lain".

Hasil wawancara dengan Bapak Agung Setiawan mengungkapkan bahwa:

" Iya, teman saya menggunakan pembiayaan di BSI KCP Masamba, dari pengalaman beliau saya tertarik untuk mencoba menggunakannya juga. Saya melihat dari penghasilan atas pekerjaan saya, saya rasa itu sudah sesuai dengan pembiayaan yang saya gunakan. Menurut saya sudah sudah sesuai. Benar, dari keinginan pribadi bukan paksaan."

Hasil wawancara dengan ibu Nurhaeni mengungkapkan bahwa:

“Kebetulan teman saya bekerja di BSI, dari penjelasan yang teman saya berikan terkait dengan prinsip-prinsip yang dijalankan BSI, saya tertarik untuk mengembangkan usaha saya dengan Pembiayaan dari BSI KCP Masamba. Dengan pendapatan yang saya dapatkan dari usaha saya itu, saya pikir sudah sesuai. Sejauh ini, menurut saya sudah berjalan dengan syariat islam. Iya, karna saya ingin menghindari riba.”

Hasil wawancara dengan Ibu Dewi Larasati mengungkapkan bahwa:

“Saya tertarik memang awalnya karna kakak saya menggunakannya, sehingga saya berniat mengembangkan bisnis kue saya dengan modal dari BSI KCP Masamba. Saya kira, antara pendapatan dan jenis pembiayaan yang saya ambil bisa dibilang sudah sesuai. Menurut saya sudah. Saya tidak dipaksa, semua atas kemauan saya sendiri.”

Hasil wawancara Bapak Deni Irawam mengungkapkan bahwa:

“Keluarga saya ada beberapa orang yang memang sudah menggunakan pembiayaan di BSI, saya awalnya tertarik karna iklan yang saya tonton, dan saya berusaha mencari info dari pengalaman keluarga saya menggunakan Pembiayaan tersebut, karna responnya positif dan saya berniat menggunkannya juga. Saya rasa sudah, penghasilan saya dari pekerjaan sudah sesuai. Menurut saya, sudah berjalan bagaimna mestinya yaitu dengan prinsip islam. Iya, dari keinginan pribadi”.

Hasil wawancara dengan Ibu Nur Habiba mengungkapkan bahwa:

“Keluarga dan teman saya juga sudah ada yang menggunakan produk pembiayaan di BSI, saya tertarik setelah melihat di postingan medsos saya, dan setelah mencari informasi dari mereka yang menggunakan. Iya, sudah kebetulan bisnis saya profitnya sangat bagus. Menurut saya, sejauh saya menjadi nasabah di BSI, Semua transaksinya sudah sesuai dengan hukum islam. Iya, tas keinginan sendiri.”

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan di atas maka selanjutnya yaitu pembahasan hasil penelitian, dalam pembahasan ini

penulis berpijak pada rumusan masalah yang telah menjadi dasar acuan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti:

“Analisis Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba)”

1. Perilaku Nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk pembiayaan BSI KCP Masamba.

Menurut teori Philip Kotler, perilaku nasabah merujuk pada cara individu atau kelompok membuat keputusan dalam memilih, membeli, dan menggunakan produk, layanan, atau ide untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Proses ini melibatkan pencarian informasi yang luas, termasuk faktor-faktor seperti budaya (norma, nilai, dan tradisi yang memengaruhi preferensi), faktor sosial (pengaruh dari kelompok sosial dan referensi dari orang lain), dan faktor pribadi (seperti motivasi, persepsi, sikap, dan pengalaman pribadi). Dalam menjalani proses ini, nasabah akan mengidentifikasi solusi yang paling sesuai dengan tujuan mereka dan akan beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan serta perubahan dalam kebutuhan dan preferensi mereka sendiri. Keseluruhan proses ini membentuk dasar dalam pemahaman tentang bagaimana konsumen bertindak dalam

memenuhi kebutuhan mereka.

Perilaku nasabah merupakan suatu proses yang sangat berkaitan dengan proses pembelian, di mana konsumen aktif melakukan serangkaian aktivitas seperti pencarian, penelitian, dan evaluasi produk sebelum membuat keputusan pembelian. Faktor-faktor yang mendasari perilaku nasabah dalam memilih produk pembiayaan dari BSI mencakup pertimbangan harga, kualitas, fungsi, serta kegunaan produk. Pada dasarnya, perilaku nasabah dapat dibagi menjadi dua kategori utama: perilaku rasional dan perilaku irrasional.

Perilaku nasabah yang bersifat rasional adalah tindakan di mana nasabah membuat keputusan pembelian berdasarkan aspek-aspek yang mendukung kebutuhan, seperti tingkat kebutuhan mendesak, kebutuhan primer, dan nilai produk itu sendiri terhadap nasabah. Sementara itu, perilaku nasabah yang bersifat irrasional mencakup tindakan konsumen yang mudah terpengaruh oleh diskon atau taktik pemasaran tanpa mempertimbangkan secara mendalam kebutuhan atau manfaat produk.

Beberapa ciri-ciri perilaku nasabah yang bersifat rasional mencakup pemilihan produk berdasarkan kebutuhan, penggunaan optimal produk sesuai dengan kebutuhan, dan pertimbangan harga yang sesuai dengan kemampuan. Di sisi lain, perilaku nasabah yang bersifat irrasional melibatkan ketertarikan cepat pada iklan dan promosi, preferensi terhadap merek yang terkenal, dan pemilihan

produk berdasarkan gengsi atau prestise.

Proses pengambilan keputusan dalam menggunakan produk pembiayaan dari BSI melibatkan lima tahapan penting, yang meliputi:

a. Mengenal Permasalahan

Pada tahap pertama dalam proses pengambilan keputusan konsumen, yaitu mengidentifikasi kebutuhan atau masalah yang memerlukan solusi, konsumen secara kesadaran menyadari adanya permasalahan yang perlu diatasi. Berdasarkan hasil wawancara nasabah BSI Kantor Cabang Masamba, menunjukkan bahwa nasabah memiliki kesamaan dalam mengenali masalah kebutuhan mereka. Nasabah BSI Kantor Cabang Masamba menyadari bahwa barang atau layanan yang mereka miliki saat ini tidak lagi memenuhi standar atau tidak dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka dengan baik. Hal ini mungkin terkait dengan kebutuhan modal untuk mengembangkan usaha mereka atau memenuhi kebutuhan keluarga mereka. Kesadaran ini mendorong mereka untuk mencari solusi, dan salah satu solusi yang mereka pertimbangkan adalah menggunakan Produk Pembiayaan dari BSI.

Produk Pembiayaan dianggap sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan kebutuhan modal usaha dan pemenuhan kebutuhan keluarga. Kesadaran akan permasalahan ini menjadi langkah awal yang penting dalam proses pengambilan keputusan konsumen, yang selanjutnya akan melibatkan pencarian informasi, evaluasi alternatif,

pengambilan keputusan, dan tindakan pembelian. Hal ini mencerminkan bagaimana kesadaran akan masalah atau kebutuhan menjadi pendorong utama dalam memicu tindakan konsumen untuk mencari solusi yang sesuai, dalam hal ini, melalui penggunaan Produk Pembiayaan dari BSI.

b. Mencari Informasi

Tahap kedua dalam proses pengambilan keputusan konsumen adalah mencari informasi. Setelah kesadaran akan permasalahan atau kebutuhan muncul, konsumen membutuhkan data dan informasi yang relevan untuk membantu mereka membuat keputusan yang lebih baik dan lebih rasional. Proses mencari informasi ini melibatkan pengamatan konsumen terhadap lingkungan sekitarnya dan upaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk memecahkan masalah atau mengambil keputusan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Masamba menunjukkan bahwa pencarian informasi ini memiliki tujuan yang spesifik, yaitu untuk memahami lebih baik produk pembiayaan KUR BSI yang ditawarkan oleh bank. Informasi yang mereka butuhkan meliputi detail tentang produk, syarat-syaratnya, biaya yang terkait, dan informasi lengkap tentang pembiayaan KUR BSI dalam konteks perbankan Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Masamba memperoleh informasi mengenai

pembiayaan Syariah ini dari sumber yang beragam, termasuk keluarga dan orang-orang di sekitarnya, serta media sosial. Hal ini mencerminkan pentingnya peran jaringan sosial dan rekomendasi pribadi dalam proses pengambilan keputusan konsumen. Pencarian informasi ini membantu mereka mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang produk pembiayaan yang mereka pertimbangkan, yang selanjutnya akan membantu mereka dalam tahap evaluasi alternatif dan pengambilan keputusan selanjutnya.

c. Mengevaluasi Pilihan

Tahap ketiga dalam proses pengambilan keputusan konsumen adalah mengevaluasi pilihan yang ada. Ketika seorang konsumen telah mengumpulkan informasi tentang berbagai alternatif produk atau layanan, mereka perlu mengevaluasi setiap pilihan untuk menentukan apakah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka saat ini. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa keputusan pembelian yang akan diambil akan memuaskan dan memenuhi harapan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Masamba, menunjukkan bahwa pembiayaan yang ditawarkan oleh BSI telah sesuai dengan harapan mereka. Beberapa faktor yang mereka pertimbangkan dalam mengevaluasi pilihan ini mencakup proses yang cepat dalam mendapatkan pembiayaan, serta pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif dari pegawai bank.

Faktor-faktor ini memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen karena mereka merasa bahwa produk pembiayaan BSI sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka saat ini. Kepuasan nasabah terhadap proses pengambilan keputusan ini mencerminkan bahwa BSI telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah dengan baik. Hal ini juga dapat memperkuat loyalitas nasabah dan meningkatkan citra positif bank dalam pandangan mereka..

d. Pengambilan Keputusan

Tahap keempat dalam proses pengambilan keputusan konsumen adalah pengambilan keputusan itu sendiri. Setelah melakukan evaluasi terhadap berbagai pilihan yang tersedia, konsumen akan memutuskan produk mana yang sesuai dengan standar dasar yang telah mereka tetapkan sebelumnya, yang mencakup kebutuhan dan keinginan mereka. Pada tahap ini, konsumen akan mengeliminasi pilihan yang dianggap tidak sesuai dengan preferensi mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Masamba, menunjukkan bahwa nasabah secara umum setuju bahwa pembiayaan yang ditawarkan oleh BSI merupakan alternatif pembiayaan yang terbaik bagi mereka. Mereka menganggap pembiayaan ini memenuhi standar dasar yang mereka tetapkan, terutama karena produk pembiayaan ini mengedepankan prinsip-prinsip Islam. Kepuasan ini mempengaruhi keputusan nasabah untuk

memilih produk pembiayaan dari BSI sebagai solusi untuk kebutuhan dan keinginan mereka.

Pada tahap ini, konsumen tidak lagi membandingkan produk satu dengan produk lainnya karena mereka sudah yakin bahwa produk yang dipilih adalah yang terbaik sesuai dengan kriteria dan nilai-nilai yang mereka pegang. Ini adalah langkah akhir dalam proses pengambilan keputusan, yang kemudian diikuti oleh tindakan pembelian produk pembiayaan dari BSI sebagai langkah konkret dalam memenuhi kebutuhan mereka..

e. Perilaku Pasca Pembelian

Tahap terakhir dalam proses pengambilan keputusan konsumen adalah perilaku pasca pembelian. Setelah nasabah mengajukan pembiayaan KUR BSI dan permohonan mereka disetujui oleh Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Pembantu Masamba, tahap ini dimulai. Pada tahap ini, nasabah mengalami pengalaman pasca pembelian yang mencakup sejumlah aspek.

- 1) Nasabah akan merasa terbantu dan lega karena pembiayaan yang mereka butuhkan telah disetujui dan diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia. Ini akan membantu mereka mencapai tujuan keuangan atau usaha yang mereka inginkan, seperti pengembangan usaha atau pemenuhan kebutuhan keluarga. Kepuasan ini akan menguatkan persepsi positif nasabah terhadap bank dan produk pembiayaan yang ditawarkan.

2) Pengalaman nasabah pasca pembelian juga mencakup penilaian mereka terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Jika nasabah merasa bahwa produk dan pelayanan bank telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, ini akan meningkatkan loyalitas nasabah dan meningkatkan citra positif bank dalam pandangan mereka. Nasabah yang puas cenderung menjadi pelanggan yang setia dan mungkin akan merekomendasikan bank kepada orang lain.

Sehingga kesimpulannya, tahap perilaku pasca pembelian merupakan bagian penting dalam siklus pengambilan keputusan konsumen yang melibatkan evaluasi dan refleksi terhadap pengalaman mereka dengan produk dan pelayanan yang mereka gunakan. Kepuasan nasabah adalah tujuan utama yang perlu dicapai oleh bank, karena hal ini dapat berdampak positif pada hubungan jangka panjang dengan nasabah dan pertumbuhan bisnis mereka..

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah menggunakan Produk Pembiayaan pada BSI KCP Masamba

Dalam menggunakan produk pembiayaan atau barang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah faktor sosial, faktor pribadi, faktor budaya dan faktor psikologis.

a. Faktor Sosial

Faktor sosial adalah salah satu dari banyak faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan.

Faktor sosial merujuk pada interaksi dan pengaruh lingkungan sosial individu, termasuk keluarga, teman, rekan kerja, kelompok sosial, budaya, dan norma-norma sosial. Faktor sosial memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan konsumen. Hal ini mencakup pengaruh dari kelompok sosial, keluarga, teman, dan rekan kerja, serta organisasi yang dapat memengaruhi pilihan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Masamba, menunjukkan bahwa faktor sosial memegang peranan penting dalam keputusan mereka untuk menggunakan Pembiayaan dari BSI.

Nasabah merujuk kepada informasi yang mereka dapatkan dari orang-orang di sekitar mereka, termasuk keluarga dan kerabat dekat, sebagai faktor yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan produk pembiayaan BSI. Rekomendasi dan pengalaman positif yang dibagikan oleh orang-orang ini membantu meyakinkan nasabah bahwa produk pembiayaan KUR BSI adalah pilihan yang baik dan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Pengaruh sosial ini mencerminkan betapa pentingnya jaringan sosial dan rekomendasi personal dalam proses pengambilan keputusan konsumen. Ini juga menggambarkan bagaimana keyakinan nasabah dalam produk dan pelayanan bank dapat dipengaruhi oleh pengalaman dan pandangan orang lain dalam lingkup sosial mereka.

b. Faktor Pribadi

Faktor pribadi adalah salah satu dari beberapa faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan. Faktor pribadi ini mencakup karakteristik individu yang unik dan mencirikan setiap orang secara pribadi. Faktor pribadi merupakan faktor yang berpengaruh sangat besar karena faktor ini datang dari diri sendiri sesuai dengan keadaan individu masing-masing yang meliputi keadaan ekonomi, pekerjaan, pendapatan, kebutuhan dan keinginan. Dari hasil wawancara bahwa rata-rata nasabah mengungkapkan bahwa mereka selalu mempertimbangkan keadaan ekonomi mereka dengan pembiayaan yang mereka ajukan kepada pihak bank, yaitu dari gaji yang didapatkan maupun dari keuntungan bisnis yang dijalankan.

Nasabah secara konsisten mempertimbangkan keadaan ekonomi pribadi mereka ketika mengajukan pembiayaan kepada bank Syariah, termasuk pendapatan yang mereka peroleh dari pekerjaan atau bisnis mereka. Ini mencerminkan pentingnya faktor ekonomi pribadi dalam menentukan jenis pembiayaan, jumlah yang diajukan, dan kemampuan untuk membayar cicilan. Kondisi ekonomi seseorang, termasuk pendapatan dan kebutuhan finansialnya, memengaruhi preferensi mereka terhadap produk pembiayaan yang mereka pertimbangkan. Dengan kata lain, faktor pribadi seperti keadaan ekonomi adalah salah satu dari banyak pertimbangan yang konsumen lakukan dalam pengambilan keputusan pembelian. Hal ini memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang sesuai

dengan situasi finansial mereka dan meminimalkan risiko keuangan yang mungkin timbul akibat pembiayaan. Ini juga menggarisbawahi betapa pentingnya perencanaan keuangan dan pemahaman akan kondisi ekonomi pribadi dalam pengambilan keputusan finansial.

c. Faktor Budaya

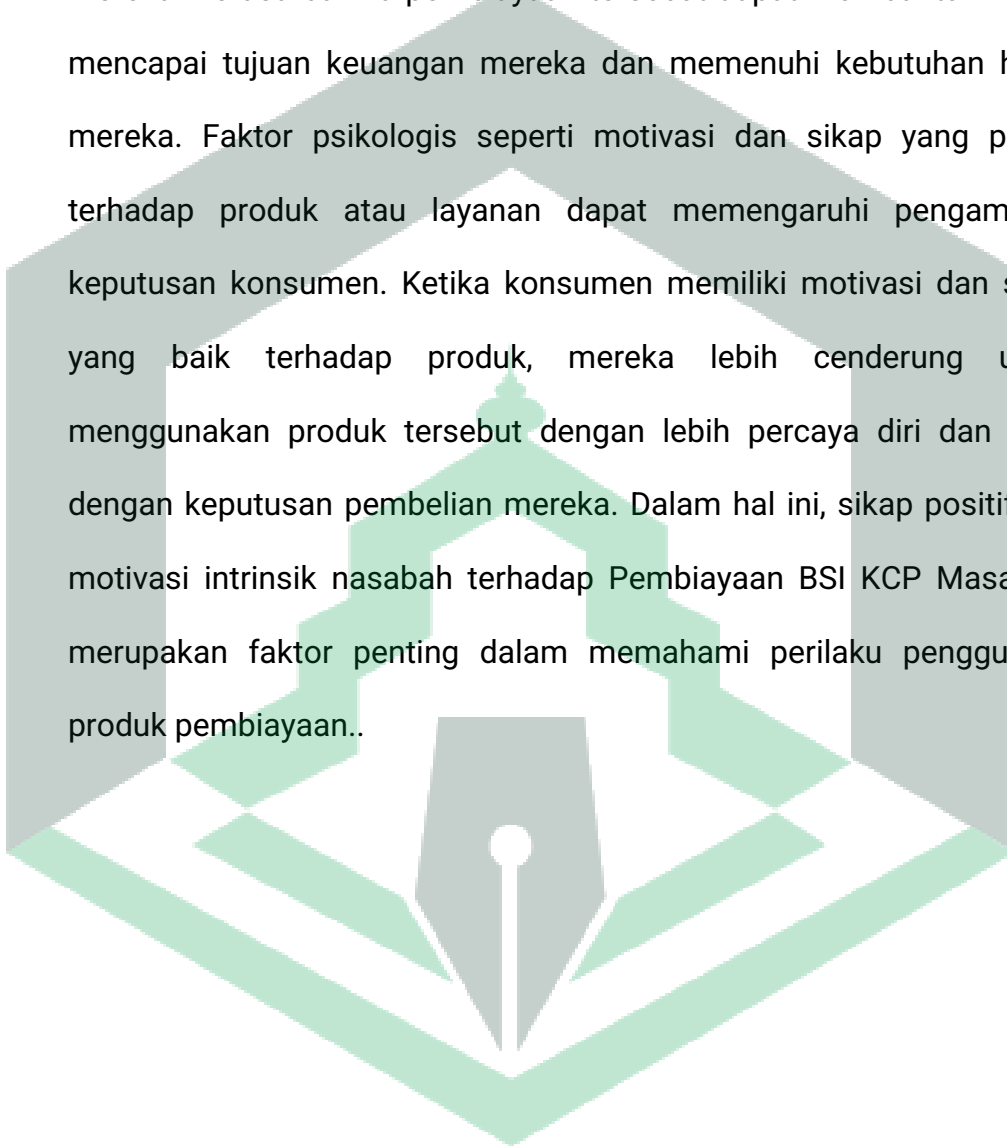
Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Seorang anak yang sedang tumbuh mendapatkan seperangkat nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku melalui suatu proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan lembaga-lembaga sosial penting lainnya. Kesimpulan dari hasil wawancara adalah persepsi nasabah terkait bank Syariah cukup baik menurut mereka Bank BSI KCP Masamba telah menjalankan prosedurnya dengan prinsi islam yaitu tidak adanya riba disetiap proses pembiayaan maupun transaksi.

d. Faktor Psikologis

Faktor psikologis adalah salah satu faktor yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan konsumen. Ini mencakup aspek-aspek seperti sikap, motivasi, persepsi, dan emosi yang memengaruhi bagaimana seseorang merespons produk atau layanan tertentu. Berdasarkan hasil wawancara nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Masamba, menunjukkan bahwa faktor psikologis memainkan peran penting dalam penggunaan Pembiayaan dari BSI.

Nasabah menggunakan Pembiayaan ini bukan karena paksaan,

melainkan karena kemauan mereka sendiri untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Ini mencerminkan sikap positif dan motivasi intrinsik nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan tersebut. Mereka merasa bahwa pembiayaan tersebut dapat membantu mereka mencapai tujuan keuangan mereka dan memenuhi kebutuhan hidup mereka. Faktor psikologis seperti motivasi dan sikap yang positif terhadap produk atau layanan dapat memengaruhi pengambilan keputusan konsumen. Ketika konsumen memiliki motivasi dan sikap yang baik terhadap produk, mereka lebih cenderung untuk menggunakan produk tersebut dengan lebih percaya diri dan puas dengan keputusan pembelian mereka. Dalam hal ini, sikap positif dan motivasi intrinsik nasabah terhadap Pembiayaan BSI KCP Masamba merupakan faktor penting dalam memahami perilaku penggunaan produk pembiayaan..





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian dan pembahasan tersebut diatas dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan pengambilan keputusan terhadap suatu produk seseorang terlebih dahulu melakukan beberapa hal untuk mempertimbangkan jenis produk, bentuk dan fungsinya. Pertama yang harus dilakukan calon nasabah yaitu mengenali permasalahan dengan memperhatikan kebutuhan yang diperlukan dan seberapa besar kebutuhan tersebut, kemudian mencari informasi sebanyak-banyaknya kebenaran tentang produk yang diinginkan baik dari cara memperoleh dan prosedurnya. Lalu calon nasabah mengevaluasi apa yang akan mereka pilih dan melakukan pengambilan keputusan pembelian suatu produk yang diinginkan untuk memenuhi kebutuhannya. Dan perilaku konsumen yang terdapat dalam penelitian ini bersifat rasional karena memiliki ciri-ciri yaitu memilih barang/produk berdasarkan kebutuhan, barang/produk yang dipilih konsumen memberikan kegunaan yang optimal, memilih barang/produk yang harganya sesuai dengan kemampuan konsumen
2. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempunyai pengaruh yang

besar dalam menentukan perilaku nasabah untuk melakukan pengambilan keputusan terhadap suatu produk pembiayaan diantaranya sebagai berikut:



- a. Faktor Sosial, dimana nasabah tertarik menggunakan Produk Pembiayaan Syariah karna keluarga, teman, dan orang sekitarnya juga menggunakannya sehingga secara tidak langsung ikut terpengaruh, apalagi dengan pengalaman positif yang didapatkan selama menjadi nasabah pembiayaan di BSI KCP Masamba.
- b. Faktor Pribadi, hal ini menyangkut tentang keadaan ekonomi, pekerjaan serta pendapatan seseorang. Bahwa sebelum nasabah mengajukan pembiayaan kepada pihak bank mereka selalu mempertimbangkan dengan pendapatan yang mereka dapatkan dengan jenis pembiayaan yang diajukan.
- c. Faktor Budaya, persepsi nasabah terkait bank syariah cukup baik menurut mereka Bank BSI KCP Masamba telah menjalankan prosedurnya dengan prinsi islam yaitu tidak adanya riba disetiap proses pembiayaan maupun transaksi.
- d. Faktor Psikologis, faktor psikologis seseorang dilihat dari sikap seseorang menggunakan Produk pembiayaan di Bank syariah, dari hasil wawancara disimpulkan bahwa nasabah menggunakan Pembiayaan di BSI KCP Masamba bukan karna paksaan melainkan dari kemauan nasabah itu sendiri untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka.

B. Saran

1. Bagi Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Masamba hendaknya dalam memberikan produk pembiayaan Kredit Usaha

Rakyat (KUR) diberikan kepada seluruh masyarakat atau calon nasabah baik itu dari kalangan atas, kalangan menengah dan kalangan bawah yang sangat membutuhkan untuk mendapat kehidupan yang lebih layak.

2. Bagi nasabah produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR), jika telah mendapat persetujuan dari bank hendaknya menjaga dan menjalankan amanah yang telah diberikan oleh bank untuk mematuhi dan memenuhi segala aturan tentang produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) termasuk dalam cicilan atau pelunasan pembayaran agar terlaksana dengan baik dan tidak terjadi penunggakan.
3. Bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo agar melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai perilaku konsumen pasca penggunaan supaya dapat diketahui secara detail bagaimana sesungguhnya perilaku konsumen dalam menggunakan sebuah produk pembiayaan yang ada pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu Masamba khususnya pembiayaan KUR BSI.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Kelvin Rivalna, Esaputri Bunga Wilastiara, Rezkika Noviyanti, Rahma Ardiani, dan Muhammad Bagus Sudinadji. "Analisis Perilaku Masyarakat Selama Pandemic Covid-19 dan New Normal." *JIRA: Jurnal Inovasi dan Riset Akademik* 2, no. 1 (2021): 65–78.
- Arikunto, Suharsimi. "Metode peneltian." *Jakarta: Rineka Cipta* (2010).
- Batjo, Nurdin. "Penerapan Komunikasi Pemasaran Terhadap Perilaku Dan Putusan Pembelian." *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness* 1.2 (2018).
- Dharmawan, Soekma Adie. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Selfservice Technology (Sst) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas." *UNEJ e-Proceeding* (2018).
- Djamil, Faturrahman. *Penyelesaian pembiayaan bermasalah di bank Syariah*. Sinar Grafika, 2022.
- Fachryana, Fikri Al-Haq. "Manajemen Risiko Strategis Bank Syariah." *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan Dan Akuntansi* 1, no. 2 (2020): 61–66.
- Fadli, Achmad Agus Yasin. "Pengaruh Financing to Deposit Ratio (FDR) dan Non-Performing Financing (NPF) terhadap Bagi Hasil Deposito Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri." *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 8, no. 1 (2018): 98–113.
- Ferinia, Rolyana, Rahman Tanjung, Bonaraja Purba, Nia Lestari, Rini Mastuti, Nisa Rahmaniyah Utami, I Made Murdana, Andreas Suwandi, Nina Mistriani, dan Endah Fitriyani. *Perilaku Konsumen Kepariwisataaan*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Moleong, Lexy J. "Metodologi Penelitian Kualitatif, cetakan XXIX." *Bandung: PT. Remaja, Rosdakarya* (2011).
- Munawwaroh, M. "Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada Pt. Bni Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)." UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Nurnasrina, Adiyes Putra, dan P Adiyes Putra. "Manajemen pembiayaan bank Syariah." *Pekanbaru: Cahaya Pirdaus* (2018).
- Permana, Rangga Arna. "Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Metode Pemasaran Produk Penantang Pasar Ditinjau dari Perspektif Ekonomi

Islam.” Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2011.



- Pradesyah, Riyan, dan Al Bara. "Analisis Pembiayaan Usaha Di Bank Syariah." In *Scenario (Seminar Of Social Sciences Engineering And Humaniora)*, 604–609, 2021.
- Rahmayanti, Anita. "Relevansi Promosi terhadap Minat Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di Bank Syariah Mandiri KC Kepanjen." *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2018): 72–86.
- Rofiani, Novi. "Perilaku Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Pegadaian Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Tbk." *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2009).
- Romadhon, Gilang. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan." *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 2, no. 3 (2013).
- Salmons, Janet. *Qualitative online interviews: Strategies, design, and skills*. Sage Publications, 2014.
- Setiadi, Nugroho J, dan M M SE. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Vol. 3. Prenada Media, 2019.
- Sudarsono, Heri. *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi, 2020.
- Sudarwan, Danim. "Menjadi peneliti kualitatif." *Bandung: Pustaka Setia* (2002).
- Sugiyono, Dr. "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D" (2013).
- Suharsimi, Arikunto. "metodelogi Penelitian." *Yogyakarta: Bina Aksara* (2006).
- Suyitno, Suyitno. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien." *Journal of Applied Business Administration* 2, no. 1 (2018): 129–143.
- Syantoso, Arie, Parman Komarudin, dan Iman Setya Budi. "Tafsir Ekonomi Islam Atas Konsep Adil Dalam Transaksi Bisnis." *Al-Iqtishadiyah: Ekonomi Syariah Dan Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2018): 20–39.
- Umasugi, Puja, Muhammad Dinar, Muhammad Hasan Muh Ihsan Said, dan Tuti Supatminingsih. "Perilaku Konsumsi Era Digital: Studi Kasus Mahasiswa Menggunakan Jasa Transportasi Online." *Jurnal Pendidikan IPS* 1, no. 2 (2020): 74–80.

Zainuddin, Zulkifli, Yahya Hamja, dan Siti Hamidah Rustiana. "Analisis faktor dalam pengambilan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan perbankan Syariah (Studi kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat)." *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 13, no. 1 (2017): 55–76.

Zein, Aliman Syahuri. "Analisis perilaku nasabah dalam memilih bank Syariah di Kabupaten Mandailing Natal." *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2018): 222–236.







Lampiran 1: Identitas Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Ridwan	Laki-Laki	34	PNS
2	Mita	Perempuan	31	Pegawai Swasta
3	Sartika Dewi Putri	Perempuan	29	Wiraswasta
4	Hasdiana	Perempuan	31	Wiraswasta
5	Sarmila	Perempuan	32	Pegawai Swasta
6	Bayu	Laki-Laki	35	Pegawai Swasta
7	Agung Setiawan	Laki-Laki	41	Wiraswasta
8	Nurhaeni	Perempuan	30	PNS
9	Dewi Larasati	Perempuan	27	Wiraswasta
10	Deni Irawan	Laki-Laki	36	Pegawai Swasta
11	Nur Habiba	Perempuan	32	Wiraswasta

Lampiran 2: Pedoman Wawancara

1. Mengapa bapak/ibu menggunakan produk pembiayaan di Bank BSI KCP Masamba?
2. Dari mana bapak/ibu memperoleh informasi terkait dengan produk pembiayaan di Bank Syariah?
3. Bagaimana proses pembiayaan di BSI KCP Masambah, apakah menurut bapak/ibu cepat atau tidak?
4. Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Masamba?
5. Apakah bapak/ibu setuju bahwa produk pembiayaan di BSI merupakan pembiayaan yang terbaik serta berikan alasan?
6. Apakah saudara atau orang sekitar bapak/ibu juga menggunakan Pembiayaan di Bank Syariah. Sehingga bapak/ibu tertarik untuk menggunakannya?
7. Bagaimana jenis Pembiayaan Syariah yang bapak/ibu ambil apakah sesuai dengan keadaan ekonomi keluarga anda?
8. Apakah Produk Pembiayaan di BSI KCP Masamba serta transaksinya apakah sudah sesuai dengan prinsip Syariah?
9. Apakah bapak/ibu memilih menggunakan Produk Pembiayaan di BSI karena keinginan bapak/ibu sendiri dan bukan paksaan dari orang lain?

Lampiran 3: Dokumentasi





Lampiran 4: Surat Izin Meneliti


PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
Jalan Simpursiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 20750/01792/SKP/DPMTSP/XI/2022

Membaca : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Anggita beserta lampirannya.
Menimbang : Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara Nomor 070/390/XI/Bakesbangpol/2022
Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
6. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :

Nama : Anggita
Nomor : 085394926060
Telepon
Alamat : Dsn. Torape, Desa Kaluku Kecamatan Sukamaju, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
Sekolah / : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo
Instansi
Judul : Analisis Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia
Penelitian
Lokasi : BSI Masamba, Kelurahan Baliase Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
Penelitian

Dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 03 November 2022 s/d 03 Januari 2023.
2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di : Masamba
Pada Tanggal : 03 November 2022

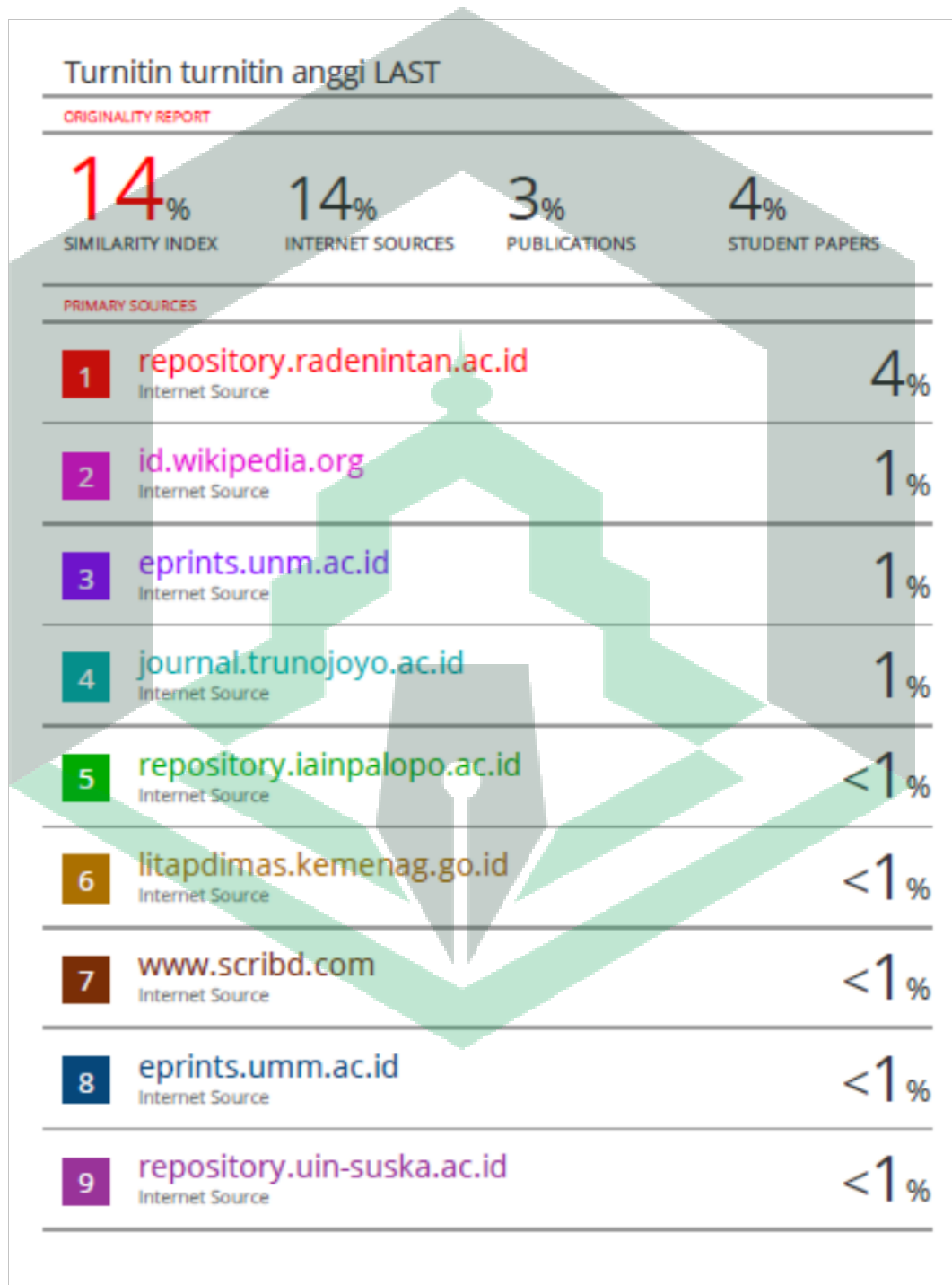

KEPALA DINAS

H. M. M. JANI, ST
NID : 196404151998031007

Retribusi : Rp. 0,00
No. Seri : 20750

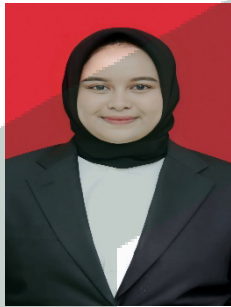
DPMPTSP
www.dpmptsp.luwuutara.go.id

Lampiran 5 : Turnitin



Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Anggita, lahir di Kaluku pada tanggal 13 Juli 2001. Penulis merupakan anak kedua dari 3 bersaudara dari pasangan seorang ayah yang bernama Amiruddin dan ibu bernama Jumida. Penulis bertempat tinggal di Desa Kaluku. Kecamatan Sukamaju, Kabupaten Luwu Utara. Penulis menempuh pendidikan SD tahun 2006-2012 di SDN 169 Ketulungan, kemudian pada tahun 2012-2015 di SMPN 1 Sukamaju, pada tahun 2015-2018 melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Sukamaju. Setelah lulus SMA di tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anggita
NIM : 18 0402 0177
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang di tunjukan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 11 Oktober 2023
Yang membuat pernyataan,



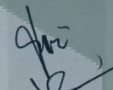
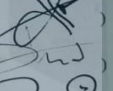
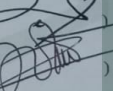
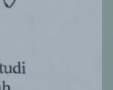
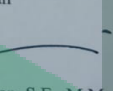
Anggita
NIM 18 0402 0177

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul Analisis Perilaku Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia (Studi pada BSI KCP Masamba) yang ditulis oleh Anggita Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 0177, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 16 Juni 2023 Miladiyah bertepatan dengan 27 Dzulqai'dah 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 09 Oktober 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|---------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang (|  |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang (|  |
| 3. Abd. Kadir Arno, S.E.Sy., M.Si. | Penguji I (|  |
| 4. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. | Penguji II (|  |
| 5. Jumarni, S.T., M.E.Sy. | Pembimbing (|  |

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP. 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Eti Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 005