

**Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Produk  
Pembiayaan Pada Bank Syariah  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah X Cabang Malang)**

**JURNAL ILMIAH**

**Disusun oleh :**

**Dwi Arida Harja A.S  
091021041**



**JURUSAN ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2016**

## LEMBAR PENGESAHAN PENULISAN ARTIKEL JURNAL

Artikel Jurnal dengan judul:

**Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Produk Pembiayaan Pada Bank  
Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah X Cabang Malang)**

Yang disusun oleh:

Nama : Dwi Arida Harja A.S  
NIM : 091021041  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : S1 Ilmu Ekonomi  
Konsentrasi : Keuangan Perbankan

Bahwa artikel Jurnal tersebut dibuat sebagai ***persyaratan yudisium*** yang mana telah dipertahankan pada ujian skripsi di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Maret 2016.

Malang, 30 Maret 2016

Dosen Pembimbing,

Ajeng Kartika Galuh, S.E.,M.E

**Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Produk Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah X Cabang Malang)**

**Dwi Arida Harja A.S**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya  
Email: [dwiarida3@gmail.com](mailto:dwiarida3@gmail.com)

**Ajeng Kartika Galuh**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya  
Email: [ajenggaluh@ymail.com](mailto:ajenggaluh@ymail.com)

**ABSTRAK**

*Kenaikan dana yang disalurkan kepada masyarakat, mengindikasikan bahwa produk pembiayaan Bank Syariah di Indonesia cukup kompetitif dan memiliki pangsa pasar tersendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keputusan nasabah dalam mengambil produk pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Malang.*

*Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Sumber data primer dari penelitian ini hasil wawancara dengan tim marketing bank syariah dan informan yang dipilih dimana mereka benar-benar tergolong masih sedang mengambil pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Malang. Data sekunder dalam penelitian ini adalah informasi seputar Bank Syariah X Cabang Kota Malang yang di dapat melalui situs resmi Bank Syariah X Cabang Malang dan Laporan internal perusahaan. Analisa penelitian menggunakan teknik analisis data interaktif dan teknik pemeriksaan keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam mengambil produk pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang secara umum berdasarkan pada tiga aspek yaitu sistem dan syarat-syarat pembiayaan, profit sharing, dan prosedur dan pelayanan. Profit sharing merupakan aspek yang menjadi perhatian utama nasabah sebelum memutuskan apakah akan mengambil pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang atau tidak. Selain ketiga aspek tersebut, dalam mengambil keputusan nasabah juga mempertimbangkan tingkat pencairan dana pembiayaan yang tinggi.*

*Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Sistem dan syarat pembiayaan, Profit sharing, Prosedur dan pelayanan*

---

**A. PENDAHULUAN**

Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan memberi jasa pengiriman uang. Berdasarkan UU Perbankan no 10 tahun 1998, dunia perbankan di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi 4, yaitu: (1) Bank Sentral; (2) Bank Umum Konvensional; (3) Bank Perkreditan Rakyat; dan (4) Bank Umum Syariah.

Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *system dual banking* atau sistem perbankan ganda berdasarkan sistem Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional.

Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang

syariah (Booklet Perbankan Indonesia, 2011). Pengertian lain bank syariah atau Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha), dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

Menurut sejarah perekonomian, pembiayaan yang dilakukan dengan akad syariah, telah menjadi tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah SAW. Di antaranya praktek menerima penitipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha produknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang sebagai dagangan usahanya.

Dalam UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada pasal 4 dinyatakan, bahwa selain berkewajiban menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya pada organisasi pengelola zakat. Selain itu Bank Syariah dan UUS juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

Menurut Rizal (2009) dalam Virgowati (2013) menjelaskan bahwa dalam beberapa literatur perbankan syariah, bank syariah dengan beragam skema transaksi yang dimiliki dalam skema non-riba memiliki setidaknya empat fungsi, yaitu : (1) Manajer Investasi, dalam fungsi ini bank syariah bertindak sebagai manajer investasi dari pemilik dana (*shahibul maal*) dalam hal dana tersebut harus dapat disalurkan pada penyaluran yang produktif, sehingga dana yang dihimpun dapat menghasilkan keuntungan yang akan dibagi hasilkan antara bank syariah dan pemilik dana; (2) Investor, penanaman dana yang dilakukan oleh bank syariah harus dilakukan pada sektor-sektor yang produktif dengan risiko yang minim dan tidak melanggar ketentuan syariah; (3) Sosial, ada dua instrumen yang digunakan oleh bank syariah dalam menjalankan fungsi sosialnya, yaitu instrumen Zakat, Infak, Sadaqah, dan Wakaf (*ZISWAF*) dan instrumen *qardhul hasan*; (4) Jasa Keuangan, fungsi jasa keuangan yang dijalankan oleh bank syariah tidaklah berbeda dengan bank konvensional, seperti memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji, *letter of guarantee*, *letter of credit*, dan lain sebagainya.

Antonio (2001) dalam Virgowati (2013), menurutnya bank syariah selain memiliki fungsi sebagai pengelola investasi dan penyedia jasa-jasa keuangan juga memiliki jasa sosial. Dalam pandangannya, konsep perbankan Islam mengharuskan bank syariah melaksanakan jasa sosial, bisa melalui dana pinjaman kebaikan (*qard*), zakat, atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran Islam. Lebih jauh lagi menurutnya, konsep perbankan Islam juga mengharuskan bank Islam memainkan peran dalam pengembangan sumber daya insani dan meyumbang dana bagi pemeliharaan serta pengembangan lingkungan hidup.

Pengertian pembiayaan secara luas, berarti *financing* atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank syariah kepada nasabah.

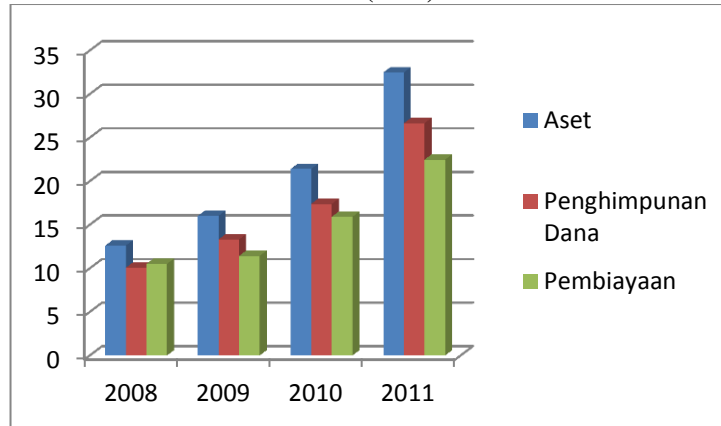
Sedangkan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan lain yang dipersamakan dengan ini berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antar bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bagi hasil. Produk penyaluran dana pada bank syariah dapat dikembangkan dengan tiga model, yaitu transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang dilakukan dengan prinsip jual beli, transaksi yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa, dan transaksi yang ditujukan untuk kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa dengan prinsip bagi hasil.

Salah satu contoh Bank Syariah yang terdapat di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan pelopor perbankan syariah di Indonesia. Laporan tahunan BMI tahun 2009 menyebutkan bahwa Pertumbuhan bisnis Bank Muamalat pada tahun 2009 berjalan cukup baik. Aset tumbuh 27,09% menjadi Rp 16.027,18 miliar dari posisi Rp 12.610,85 miliar ditahun 2008. Penghimpunan dana juga meningkat menjadi Rp 13.316,90 miliar dari posisi tahun 2008 sebesar Rp 10.073,96 miliar atau tumbuh 32,19%.

Demikian pula halnya dengan pembiayaan yang tumbuh 8,66% menjadi Rp 11.428,01 miliar dari posisi Rp 10.517,86 miliar di tahun 2008. Dan ditahun 2010, pembiayaan tumbuh menjadi Rp. 15.917,69 miliar. Pertumbuhan Aset perusahaan meningkat sebesar 52% pada tahun 2011. Dan pembiayaan yang dilakukan oleh BMI pada tahun 2011 sebesar Rp. 22.469,19 miliar. Angka ini terus bertambah dari tahun ke tahun.

Berikut adalah grafik pertumbuhan aset, penghimpunan dana pihak ketiga dan pembiayaan Bank Muamalat Indonesia dari tahun 2008-2011.

Gambar 1 **Grafik Pertumbuhan Aset, Penghimpunan Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tahun 2008-2011**



Sumber: Annual Report BMI Tahun 2008-2011, diolah

Kenaikan dana yang disalurkan kepada masyarakat, mengindikasikan bahwa produk pembiayaan Bank Muamalat Indonesia cukup kompetitif dan memiliki pangsa pasar tersendiri. Selain prosedur yang cepat dan mudah, tingkat *profit sharing* juga mempengaruhi keputusan nasabah sebelum mengambil produk pembiayaan di Bank Muamalat Indonesia. Faktor lain yang dirasa turut mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan pada bank adalah pelayanan karyawan bank yang bersangkutan. Hal ini ditunjukkan oleh penelitian terdahulu seperti berikut.

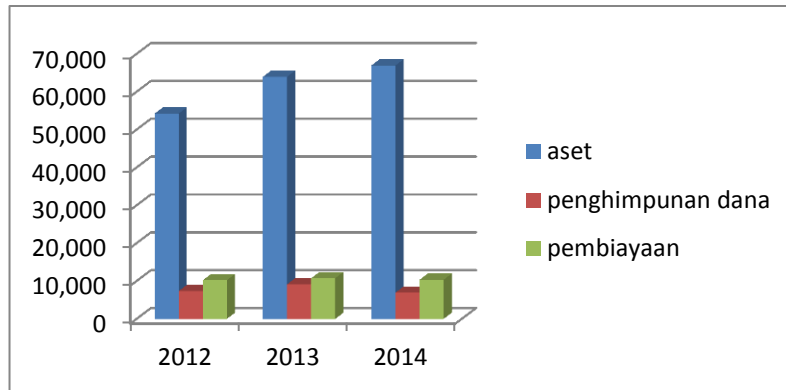
Daniar (2012) dalam jurnalnya yang berjudul Persepsi dan Motif Menjadi Nasabah Bank Konvensional bagi Nasabah Muslim melihat Bank Konvensional yang menggunakan sistem bunga, sampai saat ini masih diminati oleh umat Islam sekalipun ada fatwa dari ulama yang mengatakan bahwa bunga bank adalah haram hukumnya, artinya masih banyak umat Islam yang cenderung mengabaikan himbauan ulama tersebut melalui fatwa haramnya. Pertanyaannya adalah dorongan motif apa yang menyebabkan sebagian umat Islam tetap bersedia menjadi nasabah Bank Konvensional. Dan dari hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa semua informan memiliki motif tujuan (*in order to motive*) yang sama untuk menjadi nasabah Bank Konvensional, namun memiliki motif alasan (*because motive*) yang berbeda, sehingga terdapat sebagian informan yang tidak konsisten karena disatu sisi mempersepsikan bunga bank sama dengan Riba, namun tetap menjadi nasabah di Bank Konvensional, dengan alasan keterpaksaan, dan motif ekonomi.

Menurut Sudirman (2006), faktor-faktor yang mendasari keputusan individu dalam mengambil pembiayaan pada suatu lembaga keuangan ada tiga yaitu: kemudahan sistem dan syarat pembiayaan, suku bunga yang rendah, dan faktor kenyamanan pelayanan dan prosedur.

Selain Bank Muamalat Indonesia, bank syariah dengan aset yang sangat besar dan menyalurkan pembiayaan yang juga tinggi kepada nasabah adalah PT Bank Syariah Mandiri. PT Bank Syariah Mandiri berdiri secara resmi menggunakan nama Bank Syariah Mandiri sejak 31 Oktober 2000, yang sebelumnya bernama PT Bank Syariah Sakinah Mandiri. Menurut laporan keuangan tahun 2012 hingga 2014, PT Bank Syariah Mandiri memiliki aset yang terus tumbuh dengan positif. Tahun 2012, total aset yang dimiliki sebesar 54.229 miliar rupiah. Aset ini tumbuh 18% pada tahun 2013 dengan jumlah aset sebesar 63.965 miliar rupiah. Aset ini terus tumbuh positif ditahun 2014 yang mencapai total 66.942 miliar rupiah atau tumbuh 4,7%. Pertumbuhan aset perusahaan disertai dengan fluktuasi penghimpunan dana pihak ketiga yang nilainya naik turun dari tahun ke tahun dimana pada tahun 2012 total penghimpunan dana sebesar 7.370 miliar rupiah. Penghimpunan dana ini naik pada tahun 2013 menjadi 9.143 miliar rupiah dan turun menjadi 6.929 pada tahun 2014. Hal ini juga terjadi pada jumlah dana yang disalurkan melalui pembiayaan. Pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri mengalami kenaikan dari tahun 2012 yang

berjumlah 10.210 miliar rupiah menjadi 10.752 miliar rupiah. Namun jumlah pembiayaan ini turun menjadi 10.337 miliar rupiah pada tahun 2014. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

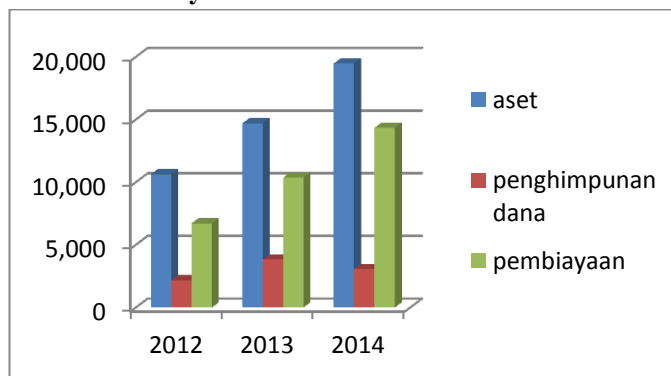
Gambar 2 **Grafik Pertumbuhan Aset, Penghimpunan Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan Bank Syariah Mandiri Tahun 2012-2014**



Sumber: Annual Report BSM Tahun 2012-2014, diolah

Pembiayaan yang naik turun yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri tidak dialami oleh Bank BNI Syariah. Bank BNI Syariah yang didirikan dengan akta pendirian No.160 tanggal 22 Maret 2010 silam, merupakan pemisahan (*spin-off*) Unit Usaha Syariah PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Dimana Bank BNI Syariah ini membukukan catatan atas laporan keuangan dengan total aset yang terus tumbuh positif dari tahun 2012 hingga 2014. Begitu juga dengan total pembiayaan yang disalurkan, dari tahun 2012 sejumlah 6.722 miliar rupiah menjadi 10.365 miliar rupiah pada tahun 2013 dan tumbuh menjadi 14.352 miliar rupiah pada akhir 2014. Untuk lebih jelasnya mengenai pertumbuhan aset dan pembiayaan serta fluktuasi penghimpunan dana pihak ketiga, dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Gambar 3 **Grafik Pertumbuhan Aset, Penghimpunan Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan Bank BNI Syariah Tahun 2012-2014**



Sumber: Annual Report Bank BNI Syariah Tahun 2012-2014, diolah

Berangkat dari hal diatas penelitian ini berusaha untuk mendapatkan gambaran lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil produk perbankan dari bank syariah, khususnya produk pembiayaan serta motif yang mendasarinya.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### Tinjauan Umum Tentang Bank Syariah

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 menyebutkan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Selanjutnya dalam Pasal 1 angka 7 disebutkan Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Pasal 1 butir 8 dan 9 memberikan

penjelasan tentang dua komponen tersebut. Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Akad (ikatan, keputusan, atau penguatan) atau perjanjian atau kesepakatan atau transaksi dapat diartikan sebagai komitmen yang terbingkai dengan nilai-nilai Syariah. Dalam istilah Fiqih, secara umum akad berarti sesuatu yang menjadi tekad seseorang untuk melaksanakan, baik yang muncul dari satu pihak, seperti wakaf, talak, dan sumpah, maupun yang muncul dari dua pihak, seperti jual beli, sewa, wakalah, dan gadai. Secara khusus akad berarti keterkaitan antara ijab (pernyataan penawaran/pemindahan kepemilikan) dan qabul (pernyataan penerimaan kepemilikan) dalam lingkup yang disyariatkan dan berpengaruh pada sesuatu (Santoso, 2003).

Untuk produk-produk pembiayaan bank syariah ditujukan untuk menyalurkan investasi dan simpanan masyarakat ke sektor riil untuk tujuan produktif dalam bentuk investasi bersama (*investment financing*) yang dilakukan bersama mitra usaha (kreditor) menggunakan pola bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*) dan dalam bentuk investasi sendiri (*trade financing*) kepada yang membutuhkan pembiayaan menggunakan pola jual beli (*murabahah*, *salam*, dan *istishna*) dan pola sewa (*ijarah* dan *ijarah muntahiyah bittamlak*).

Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah sendiri 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, dengan sumber dari penyaluran pembiayaan ini adalah dari penghimpunan dana yang diberikan oleh nasabah atau deposan (*shahibul maal*).

Pembiayaan dengan prinsip jual beli yang umum dan sering dijalankan di Perbankan Syariah dinamakan *Murabahah*. *Murabahah* sendiri terdiri dari beberapa skim, yaitu *Cost Plus Margin*, *Installment Sale*, *As Salam*, serta jual beli dengan pesanan (*Al Istishna*). Untuk *Cost Plus Margin* merupakan jual beli dengan pembayaran sekaligus secara tunai atau waktu tenggang tertentu sesuai kesepakatan. *Bai Bitsaman Ajil* atau *Installment Sale* adalah jual beli dengan pembayaran yang dilakukan secara angsuran sesuai kesepakatan. Harga jual adalah harga pokok ditambah margin adalah jumlah angsuran, maka sepanjang perjanjian angsuran tersebut tidak berubah.

Pembiayaan bagi hasil *mudharabah* adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank (*shahibul maal*) kepada pengusaha (*mudharib*) untuk membiayai suatu proyek atau usaha. Bank memberikan 100% modalnya dan pengusaha mengelola usahanya sesuai kesepakatan. Bank memiliki hak untuk ikut mengawasi proyek atau usaha yang dimaksud. Hasil dari usaha atau proyek dibagikan sesuai dengan nisbah yang disepakati, misalnya 50:50. Demikian juga jika terjadi kerugian maka masing-masing pihak akan menanggung rugi sesuai kesepakatan dan porsinya dan diatur bank syariah sesuai fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional).

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan suatu proyek atau usaha, dimana masing-masing pihak antara Bank dan Pengusaha menyertakan modalnya dan mengelola usaha dimaksud secara bersama-sama. Keuntungan atau kerugian yang muncul dibagikan/ ditanggung secara bersama sesuai nisbahnya. Modal dapat terdiri dari asset perdagangan seperti barang-barang, properti dan sebagainya. Jika modal berbentuk asset, harus terlebih dahulu dinilai dengan uang tunai dan disepakati oleh para mitra kerja tersebut.

Keharaman bunga dalam syariah membawa konsekuensi adanya penghapusan bunga secara mutlak. *Profit and Loss Sharing* dibangun sebagai tawaran baru di luar sistem bunga yang cenderung tidak mencerminkan keadilan (*injustice/dzalim*) karena memberikan diskriminasi terhadap pembagian resiko maupun untung bagi para pelaku ekonomi (Sadeq, 1992). *Principles of Islamic finance* di bangun atas dasar larangan riba, larangan *gharar*, tuntunan bisnis halal, resiko bisnis ditanggung bersama, dan transaksi ekonomi berlandaskan pada pertimbangan memenuhi rasa keadilan (Alsadek, et al., 2006). *Profit-loss sharing* berarti keuntungan dan atau kerugian yang mungkin timbul dari kegiatan ekonomi/bisnis ditanggung bersamasama. Dalam atribut nisbah bagi hasil tidak terdapat suatu *fixed and certain return* sebagaimana bunga, tetapi dilakukan *profit and loss sharing* berdasarkan produktifitas nyata dari produk tersebut (Karim, 2001).

Sebenarnya dalam perekonomian modern pembiayaan dengan sistem *Profit-Loss Sharing* sudah biasa terjadi dalam berbagai kegiatan penyertaan modal (*equity financing*) bisnis. Kepemilikan saham dalam suatu perseroan merupakan contoh populer dalam penyertaan modal.

Pemegang saham akan menerima keuntungan berupa deviden sekaligus menanggung resiko jika perusahaan mengalami kerugian (Hendrianto, 2003).

Dalam sistem *Profit Loss Sharing* harga modal ditentukan secara bersama dengan peran dari kewirausahaan. *Price of capital* dan *enterpreneurship* merupakan kesatuan integratif yang secara bersama-sama harus diperhitungkan dalam menentukan harga faktor produksi. Dalam pandangan syariah uang dapat dikembangkan hanya dengan suatu produktifitas nyata. Tidak ada tambahan atas pokok uang yang tidak menghasilkan produktifitas.

Dalam perjanjian bagi hasil yang disepakati adalah proporsi pembagian hasil (disebut nisbah bagi hasil) dalam ukuran persentase atas kemungkinan hasil produktifitas nyata. Nilai nominal bagi hasil yang nyata-nyata diterima, baru dapat diketahui setelah hasil pemanfaatan dana tersebut benar-benar telah ada (*ex post phenomenon*, bukan *ex ante*). Nisbah bagi hasil ditentukan berdasarkan kesepakatan pihak-pihak yang bekerja sama. Besarnya nisbah biasanya akan dipengaruhi oleh pertimbangan kontribusi masing-masing pihak dalam bekerja sama (*share and partnership*) dan prospek perolehan keuntungan (*expected return*) serta tingkat resiko yang mungkin terjadi (*expected risk*) (Hendrianto, 2003).

Kesepakatan suatu tingkat *nisbah* terlebih dahulu harus memperhatikan ketiga faktor tersebut. Faktor pertama, *share on partnership* merupakan sesuatu yang telah nyata dan terukur. Oleh karenanya tidak memerlukan perhatian khusus. Dua faktor terakhir, *expected return*, dan *expected risk* memerlukan perhatian khusus. Oleh karenanya kemampuan untuk memperkirakan keuntungan maupun resiko yang mungkin terjadi dalam kerjasama yang berlandaskan *Profit Loss Sharing* mutlak dibutuhkan, terutama pada aspek kemungkinan resiko. Hal ini karena, *pertama*, resiko memiliki efek negatif bagi usaha. Semakin besar resiko semakin mengurangi nilai keuntungan usaha. *Kedua*, resiko memiliki sumber, cakupan dan sifat yang seringkali tidak memperhitungkan data secara cermat. *Ketiga*, perkiraan atas keuntungan biasanya memasukkan perhitungan variabel resiko.

### **Teori Kepuasan Konsumen**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan (*feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, 'kepuasan pelanggan' lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Perilaku setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan (Spreng, Mackenzie, dan Olshvskhy, 1996).

Pada industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Kepuasan pelanggan dalam industri jasa perbankan menurut Naumann dan Giell (1995) dapat diukur berdasarkan indikator: persepsi perasaan nasabah yang dikembangkan dari dimensi kinerja jasa, beban biaya, citra perusahaan, dan keputusan menggunakan jasa layanan bank.

Hingga saat ini definisi kepuasan pelanggan masih banyak diperdebatkan, setidaknya ada dua tipe yang domain. Disatu pihak, kepuasan pelanggan dipandang sebagai *outcome* atau hasil yang didapatkan dari pengalaman konsumsi barang atau jasa spesifik (*outcome-oriented approach*). Di lain pihak, kepuasan pelanggan juga kerap kali dipandang sebagai proses (*process-oriented approach*).

Kendati demikian, belakangan ini *process-oriented approach* lebih dominan. Penyebabnya, orientasi program dipandang lebih mampu mengungkap pengalaman konsumsi secara keseluruhan dibandingkan orientasi hasil. Orientasi proses menekankan perseptual, evaluatif, dan psikologis yang berkontribusi terhadap terwujudnya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, sehingga masing-masing komponen signifikan dapat ditelaah secara lebih spesifik.

### **Preferensi Konsumen**

Preferensi konsumen adalah pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap produk (barang atau jasa) yang dikonsumsi. Preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk yang ada (Kotler, 1997).

Samuelson dalam Sudarsono (1991) memperkenalkan pengetahuan tentang preferensi konsumen yaitu teori preferensi nyata (*revealed preference*). Setiap konsumen pasti memiliki preferensi. Preferensi ini akan mengarahkan konsumen dalam pembelian barang-barang



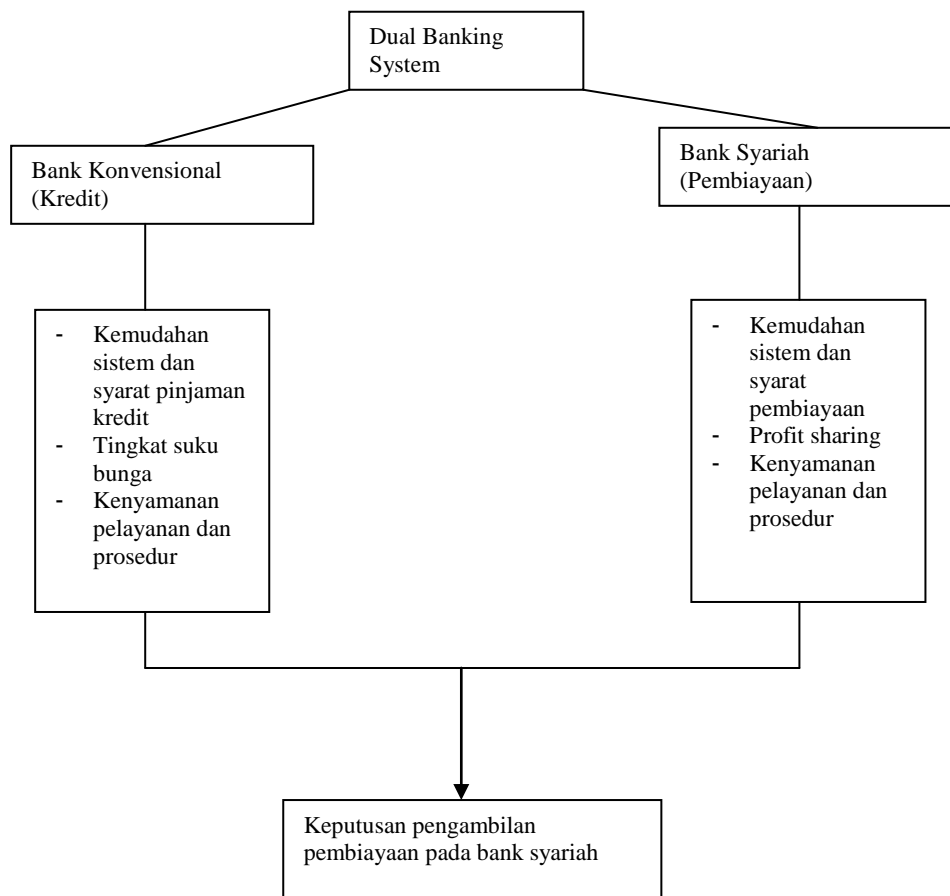
kebutuhannya di pasar. Jadi apa yang dibelinya dipasar merupakan petunjuk atas susunan preferensi yang nyata baginya.

Hubungan preferensi biasanya diasumsikan memiliki tiga sifat dasar, yaitu: Kelengkapan (*completeness*), dengan dasar ini tiap orang diasumsikan tidak bingung dalam menentukan pilihan, sebab setiap orang tahu mana yang baik dan mana yang buruk, dan dengan demikian selalu bisa menjatuhkan pilihan diantara dua alternatif; Transitivitas (*transitivity*), jika seseorang menyatakan lebih menyukai A daripada B, dan lebih menyukai B daripada C, maka orang tersebut harus lebih menyukai A daripada C. Dengan demikian seseorang tidak bias mengartikulasikan preferensi yang saling bertentangan; Kontinuitas (*continuity*), jika seseorang menyatakan lebih menyukai A daripada B ini berarti segala kondisi dibawah A tersebut disukai daripada kondisi dibawah pilihan B.

Pendapat para ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap konsumen memilih salah satu dari pilihan yang ada sesuai dengan kesukaan dan pertimbangan dari masing-masing jasa atau barang yang ada. Asumsi preferensi nasabah dalam penelitian ini lebih menekankan pada keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan pada bank syariah dibandingkan dengan pengambilan kredit pada bank konvensional.

### Kerangka pikir

Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran teori sebagai berikut :



### C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Sumber data dari penelitian ini adalah: Data Primer, dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan tim marketing bank syariah dan hasil wawancara dengan responden; Data Sekunder, adapun data

sekunder dalam penelitian ini adalah informasi seputar Bank Syariah X Cabang Kota Malang yang didapat melalui situs resmi Bank Syariah X Cabang Malang dan Laporan internal perusahaan.

Data acuan juga mencakup hasil pengkajian literatur dan artikel-artikel, jurnal-jurnal ilmiah terkait dengan permasalahan yang diangkat. Pengamatan lapangan dilakukan terutama untuk pengecekan ulang data sekunder dengan fakta-fakta yang terjadi. Kegiatan utama difokuskan untuk mengetahui preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan pada Bank Syariah daripada produk pinjaman dari Bank Konvensional.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut: Pengumpulan data yaitu proses mengumpulkan data-data mentah yang belum diolah dan dianalisis serta merupakan hasil dari interview terhadap informan perusahaan; Reduksi data yaitu data lapangan dari semua informan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung; Penyajian data yaitu sekumpulan informasi dari informan yang tersusun yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, melalui penyajian data, peneliti menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang lebih sederhana atau konfigurasi yang mudah dipahami; Penarikan kesimpulan/verifikasi, data yang telah diperoleh di lapangan sedemikian rupa kemudian dilakukan analisis dan interpretasi terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi sumber untuk memeriksa keabsahan data yang diperoleh. Menurut Patton dalam Moleong (2012:330), triangulasi sumber (triangulasi dengan sumber) berarti membandingkan dan mengecek suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Jenis Pembiayaan yang Paling Diminati Nasabah

Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah sendiri adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan, 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. Sumber dari penyaluran pembiayaan ini adalah dari penghimpunan dana yang diberikan oleh nasabah atau depositan (*shahibul maal*). Bank Syariah X Cabang Malang yang menjadi tempat penelitian disini mempunyai tiga jenis pembiayaan secara umum yaitu Murabahah, Mudharabah dan Musyarakah.

Pembiayaan dengan prinsip jual beli yang umum dan sering dijalankan di Perbankan Syariah dinamakan *Murabahah*. *Murabahah* sendiri terdiri dari beberapa skim, yaitu *Cost Plus Margin*, *Installment Sale*, *As Salam*, serta jual beli dengan pesanan (*Al Istishna*). Untuk *Cost Plus Margin* merupakan jual beli dengan pembayaran sekaligus secara tunai atau waktu tenggang tertentu sesuai kesepakatan. *Bai Bitsaman Ajil* atau *Installment Sale* adalah jual beli dengan pembayaran yang dilakukan secara angsuran sesuai kesepakatan. Harga jual adalah harga pokok ditambah margin adalah jumlah angsuran, maka sepanjang perjanjian angsuran tersebut tidak berubah. Mayoritas informan yang ditemui oleh peneliti mengambil produk pembiayaan jenis *Murabahah*. Enam belas orang informan atau sebesar 66,7% dalam penelitian ini mengambil produk pembiayaan *Murabahah*.

Pembiayaan bagi hasil *mudharabah* adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank (*shahibul mal*) kepada pengusaha (*mudharib*) untuk membiayai suatu proyek atau usaha. Bank memberikan 100% modalnya dan pengusaha mengelola usahanya sesuai kesepakatan. Bank memiliki hak untuk ikut mengawasi proyek atau usaha yang dimaksud. Hasil dari usaha atau proyek dibagikan sesuai dengan nisbah yang disepakati, misalnya 50:50. Demikian juga jika terjadi kerugian maka masing-masing pihak akan menanggung rugi sesuai kesepakatan dan porsinya dan diatur bank syariah sesuai fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional). Dalam penelitian ini, pembiayaan yang digunakan untuk usaha atau membiayai suatu proyek (*Mudharabah*), diambil oleh enam orang informan atau sebesar 25% dari seluruh informan yang diwawancarai oleh peneliti. Penyertaan modal bank ini tidak serta merta membebaskan besarnya bunga yang *flat* kepada nasabah. Hal ini yang menjadi keunggulan tersendiri yang dinilai positif oleh nasabah dalam mengambil pembiayaan jenis *mudharabah* pada bank syariah daripada mengajukan kredit untuk tujuan yang sama pada bank konvensional.

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan suatu proyek atau usaha, dimana masing-masing pihak antara Bank dan Pengusaha menyertakan modalnya dan mengelola usaha dimaksud secara bersama-sama. Mitra binaan Bank Syariah X Cabang Kota Malang yang berhasil ditemui oleh peneliti dan bersedia menjadi informan yang mengambil pembiayaan jenis *Musyarakah* sebanyak dua orang atau sebesar 8,3%. Produk pembiayaan jenis ini paling sedikit peminatnya. Produk ini memiliki peminat yang sedikit tidak dikarenakan oleh nisbah bagi hasil yang memberatkan namun *trend* perekonomian dan *entrepreneur* di Kota Malang lebih pada pembukaan jenis usaha baru terutama bidang kuliner dan fotografi dibandingkan dengan membuka cabang usaha yang telah ada sehingga nasabah lebih memilih untuk mengambil jenis pembiayaan *mudharabah* dibandingkan *musyarakah* dengan nisbah bagi hasil yang hampir sama ketentuannya.

Pelayanan yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional terutama pada *maintenance* nasabah. Setelah pencairan dana pembiayaan, nasabah tidak akan lepas begitu saja. Jika di bank konvensional yang penting nasabah mengangsur setelah pencairan namun di bank syariah khususnya Bank Syariah X Cabang Kota Malang ada tim *relationship officer* (RO), yang tugasnya *me-maintenance* nasabah. Jadi setelah pencairan dana pembiayaan tetap ada kunjungan, seperti melihat apa dana yang disalurkan sudah digunakan atau belum, bagaimana perkembangan usaha nasabah tersebut, atau apa ada kesulitan dalam mengembangkan usahanya. Dan ini dilakukan sampai nasabah membayar lunas pembiayaannya. Ada layanan *cash pick up* juga. Jadi untuk nasabah yang berhalangan untuk membayar langsung ke bank, nasabah dapat menghubungi RO, lalu RO akan mendatangi nasabah dan mengambil cicilan tersebut sehingga nasabah tidak perlu repot-repot datang ke bank.

### **Tujuan Pengambilan Pembiayaan Pada Bank Syariah**

Bank Syariah X Cabang Malang yang menjadi tempat penelitian disini mempunyai tiga jenis pembiayaan secara umum yaitu Murabahah, Mudharabah dan Musyarakah. Enam belas orang informan atau sebesar 66,7% dalam penelitian ini mengambil produk pembiayaan Murabahah. Karena tujuan mereka mengambil pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang adalah untuk memiliki kendaraan bermotor dan rumah idaman. Tidak kurang dari sepuluh informan atau 41,7% yang mengambil pembiayaan dengan akad Murabahah, digunakan untuk memiliki rumah idaman dengan cara KPR. Sisanya mengambil produk pembiayaan Murabahah ini digunakan untuk memiliki kendaraan bermotor yang bisa memudahkan informan dalam hal transportasi. Baik itu untuk transportasi pribadi maupun kedepannya untuk dijadikan aset memulai bisnis atau usaha baru.

Pembiayaan yang digunakan untuk usaha atau membiayai suatu proyek (Mudharabah), diambil oleh enam orang informan atau sebesar 25% dari seluruh informan yang ditemui oleh peneliti. Informan mengambil produk pembiayaan jenis Mudharabah ini mayoritas untuk membuka jenis usaha baru. Untuk informan laki-laki yang mengambil jenis pembiayaan ini, mereka telah berusia diatas tiga puluh tahun dan merupakan nasabah terbesar yang mengambil produk Mudharabah pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang. Sedangkan informan perempuan yang ditemui oleh peneliti yang mengambil produk sejenis berusia kurang dari tiga puluh tahun.

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan suatu proyek atau usaha, dimana masing-masing pihak antara Bank dan Pengusaha menyertakan modalnya dan mengelola usaha dimaksud secara bersama-sama. Keuntungan atau kerugian yang muncul dibagikan/ ditanggung secara bersama sesuai nisbahnya. Modal dapat terdiri dari asset perdagangan seperti barang-barang, properti dan sebagainya. Jika modal berbentuk asset, harus terlebih dahulu dinilai dengan uang tunai dan disepakati oleh para mitra kerja tersebut. Mitra binaan Bank Syariah X Cabang Kota Malang yang berhasil ditemui oleh peneliti dan bersedia menjadi informan yang mengambil pembiayaan jenis *Musyarakah* sebanyak dua orang atau sebesar 8,3%. Mereka mengambil produk pembiayaan jenis *Musyarakah* pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang untuk mengembangkan usaha yang telah ada yaitu untuk membuka cabang baru dari usaha sebelumnya.

### **Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Produk Pembiayaan pada Bank Syariah**

Informasi yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti selama penelitian ini berjalan juga cenderung menyetujui kesimpulan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sudirman (2006) tersebut. Para informan menyetujui bahwa keputusan mereka dalam mengambil produk pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang ditentukan oleh tiga hal tersebut. Kemudahan sistem dan syarat pembiayaan, *profit sharing*, prosedur dan pelayanan pengambilan pembiayaan pada bank syariah yang bersangkutan, menjadi penentu dalam mempertimbangkan

keputusan nasabah apakah akan mengambil produk pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang ataukah mengambil produk pembiayaan pada bank sejenis atau mengambil kredit pada bank konvensional.

Para informan semua merasa sangat terbantu dengan adanya produk-produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah X Cabang Kota Malang. Keunggulan-keunggulan yang dimiliki dan ditawarkan pihak Bank Syariah menjadi daya tarik utama mereka terlebih untuk profit sharing, memang dirasa sangat berbeda dengan beban bunga yang ada di Bank Konvensional. Profit sharing ini mendapat poin tertinggi apabila mereka (informan) diharuskan memberi nilai dari ketiga aspek tersebut diatas manakah yang paling utama menjadi bahan pertimbangan sebelum memutuskan untuk mengambil produk pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang.

### **Analisis Pemberian Pembiayaan Oleh Pihak Bank Syariah X Cabang Kota Malang**

Kepercayaan menjadi faktor penting dalam sebuah pembiayaan di Bank Syariah X Cabang Kota Malang, dan produk tersebut begitu sangat diminati oleh calon nasabah. Salah satu produk pembiayaan yang diminati, oleh para nasabah adalah produk pembiayaan rumah (KPR). Pembiayaan KPR di Bank Syariah X Cabang Kota Malang diberikan kepada semua para calon nasabah (baik nasabah lama maupun nasabah baru) dalam rangka membiayai kebutuhan untuk membeli, membangun, maupun merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, dan sejenisnya) yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabahnya.

Untuk jangka waktu proses dalam pembiayaan ini, tergantung dari kelengkapan dokumen yang telah dipenuhi oleh para nasabah. Sebagaimana yang tertuang pada *Standard Operational Procedure* (SOP) pemberian pembiayaan di dalam sistem operasional perbankan, maka secara umum prosedur pemberian penyaluran pembiayaan di Bank Syariah X Cabang Kota Malang dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

1. Tahap Aplikasi Pembiayaan  
Pihak bank menentukan sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. Persyaratan-persyaratan tersebut biasanya mencakup: kartu tanda penduduk (KTP) yang masih berlaku, pas photo ukuran 4x6 sebanyak 2 lembar, kartu keluarga, surat nikah, surat keterangan usaha/slip gaji, dan tabungan.
2. Tahap Pengumpulan Data  
Untuk tahap kedua, pihak bank mengumpulkan data yang dapat menggambarkan kemampuan usaha nasabah untuk melunasi pembiayaan yang didasari pada kebutuhan dan tujuan pembiayaan, seperti: legalitas usaha, Kartu Identitas calon nasabah dan istri (KTP), Kartu Keluarga dan Surat Nikah, Laporan Keuangan 2 tahun terakhir, *past performance* 1 tahun terakhir, *business plan*, data objek pembiayaan, data jaminan, dan sejumlah kelengkapan administrasi yang dibutuhkan. Tahap pengumpulan data ini memakan waktu 3 hari.
3. Persetujuan Pembiayaan  
Untuk tahap ketiga, Lembaga Komite yang terdiri dari Komisaris, Direktur utama, *General Manajer* (GM), *Account Officer* (AO), dan petugas administrasi pembiayaan terhadap permohonan yang telah diajukan oleh calon nasabah yang nantinya menjadi bahan pertimbangan layak atau tidaknya untuk disetujui. Setelah lolos baru diadakan survey dan pelengkapan berkas lainnya. 3 hari setelahnya baru dana bisa cair, sehingga totalnya 1 minggu dari mulai nasabah memasukkan data dan syarat aplikasi pembiayaan, persetujuan dan survey hingga tahap pencairan.
4. Pengikatan  
Untuk tahap keempat, yang dilakukan bank adalah proses pengikatan. Dimana adanya pengikatan tersebut untuk mengantisipasi tindakan tidak bertanggungjawab yang dilakukan oleh pihak nasabah.
5. Tahap Pencairan  
Untuk tahap kelima, Tim Komite mempertimbangkan serta menyetujui permohonan yang telah diajukan oleh calon nasabah, pihak bank langsung memberikan sejumlah dana yang tercantum. Dalam proses pencairan dana pihak bank melakukan perjanjian melalui akad pembiayaan dilengkapi dengan menyertakan slip pengambilan, slip setoran, tabungan, dan jaminan yang nantinya langsung diserahkan ke pihak notaris.
6. Tahap Monitoring

Untuk tahap keenam, nasabah mempunyai kewajiban untuk membayar angsuran dengan kesepakatan dan jangka waktu yang telah disepakati pada awal perjanjian. Pada akad mudharabah dan musyarakah, untuk melihat penggunaan modal apakah efektif, dilihat laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuiditas, solvabilitas, rentabilitas dan ukuran lainnya.

Nasabah yang dapat mengajukan pembiayaan di Bank Syariah X Cabang Kota Malang adalah nasabah yang mempunyai jumlah penghasilan lebih dari jumlah pembiayaan yang akan diajukan ke Bank Syariah X Cabang Kota Malang, dan nilai jaminan sebagai agunan juga harus bisa meng-cover dari jumlah pembiayaan yang diajukan, harus memenuhi kriteria yang diinginkan, serta info BI (*BI Checking*) harus bersih, termasuk tidak boleh ada tunggakan di bank lain.

Bank tidak akan memberikan jumlah yang disebutkan oleh calon nasabah pembiayaan tetapi bank akan memberikan jumlah sesuai kebutuhan dari calon nasabah pembiayaan tersebut. Kebutuhan pembiayaan nasabah tersebut akan terlihat ketika pihak bank melakukan analisis terhadap laporan keuangan nasabah. Tidak ada aturan yang mengatur tentang batasan bank syariah dalam menentukan plafon pembiayaan. Hal tersebut tergantung pada kapasitas dari bank pemberi pembiayaan serta merupakan suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak bank yang dalam hal ini adalah Bank Syariah X Cabang Kota Malang.

Nasabah dengan reputasi yang baik akan diasumsikan bahwa nasabah tersebut dapat dipercaya dan dapat bertanggungjawab terhadap kewajibannya. Apabila dalam hal kepercayaan nasabah tidak dapat menjaga apalagi tidak memiliki tanggungjawab atas apa yang dia lakukan, maka jelas hal ini akan membuat bank mengalami kerugian. Nasabah yang dapat diberi pembiayaan adalah nasabah yang memiliki reputasi yang baik. Hal ini dapat diketahui dengan mencari dan mengumpulkan informasi dengan rekan atau siapapun yang berhubungan dengan nasabah yang terkait atau dengan melakukan wawancara sehingga data yang dibutuhkan lebih akurat dan valid.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada nasabah dan Bank Syariah X Cabang Kota Malang tentang keputusan nasabah dalam mengambil produk pembiayaan, dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan informasi dan data pendukung yang diperoleh peneliti, keputusan nasabah dalam mengambil produk pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang secara umum berdasarkan pada tiga aspek yaitu sistem dan syarat-syarat pembiayaan, *profit sharing*, dan prosedur dan pelayanan. Selain ketiga aspek tersebut, dalam mengambil keputusan nasabah juga mempertimbangkan tingkat pencairan dana pembiayaan yang tinggi.
2. Bank Syariah X Cabang Kota Malang melakukan pendekatan kekeluargaan kepada nasabah yang akan mengambil pembiayaan. Penilaian 5C, 5P dan 3R tidak menjadi pedoman utama tim marketing dalam menilai nasabah tetapi lebih kepada *referral* dan itikad baik nasabah yang dapat dilihat pada saat proses pendekatan.
3. *Profit sharing* merupakan aspek yang menjadi perhatian utama nasabah sebelum memutuskan apakah akan mengambil pembiayaan pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang atau tidak.
4. Dilihat dari sisi perbankan syariah, yang terjadi pada Bank Syariah X Cabang Kota Malang, pembiayaan konsumtif lebih tinggi pengajuannya daripada jenis pembiayaan produktif.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Karena marketing Bank Syariah X Cabang Kota Malang tidak berpedoman pada karakteristik berdasarkan kriteria 5C, 5P dan 3R, maka sikap kehati-hatian sangat diperlukan dan kecermatan marketing perlu ditingkatkan setiap saat agar tidak sampai terjadi salah penilaian terhadap nasabah yang akan mengambil pembiayaan. Hal ini

dimaksudkan untuk menghindari adanya keterlambatan pembayaran angsuran maupun penyalahgunaan dana pembiayaan.

2. Ketiga aspek yang menjadi bahan pertimbangan nasabah sebelum mengambil pembiayaan yaitu sistem dan syarat pembiayaan, profit sharing, dan prosedur dan pelayanan, perlu mendapatkan perhatian serius dari kedua belah pihak yaitu bank dan nasabah. Peningkatan teknologi pendukung sebagai fasilitas dari pihak bank diperlukan agar mempermudah nasabah melakukan pengajuan pembiayaan dan juga mempermudah proses maintenance nasabah oleh pihak bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alsadek H. Gait, Andrew C. Worthington. 2006. An Empirical Survey of Individual Consumer, Business Firm and Financial Institution Attitudes towards Islamic Methods. *School of Accounting & Finance University of Wollongong, Wollongong NSW 2522 Australia. JEL Classification: D12;G20; Z12*
- Annual Report Bank Muamalat Indonesia Tahun 2009
- Annual Report Bank Muamalat Indonesia Tahun 2010
- Annual Report Bank Muamalat Indonesia Tahun 2011
- Ascarya. 2005. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Badri, Dahlan, dan Mahfud. 2013. Pelaksanaan Penyaluran Pembiayaan Oleh Bank Syariah di Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* Vol. 2 No. 1 Agustus 2013
- Bank Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. Jakarta: Bank Indonesia. (<http://www.bi.go.id>, diakses 01 November 2015)
- Bank Indonesia. 2011. *Booklet Perbankan Indonesia Tahun 2011*. Jakarta: Bank Indonesia. (<http://www.bi.go.id>, diakses 01 November 2015)
- Creswell, John W. 1994. *Qualitative Inquiry and Research Design: Crossing Among Five Traditions*. Thousand Oaks: Sage
- Daniar, Agus. 2012. Persepsi dan Motif Menjadi Nasabah Bank Konvensional Bagi Nasabah Muslim. Bandung Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran. (online). (<http://pustaka.unpad.ac.id>, diakses 16 Oktober 2015)
- Habiby, Tri Rahmat. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Meminjam Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Studi Kasus di Kota Malang*. Jurnal Kuliah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang (tidak diterbitkan)
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif, Aplikasi Praktis, Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press
- Hendrianto. 2003. *Pengantar Ekonomi Mikro Islami*. Yogyakarta: Penerbit Ekonosia
- Karim, Adiwarmanto. 2001. *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Prentice-Hall International, Inc. New Jersey
- \_\_\_\_\_. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi IX Terjemahan*. Jakarta: Penerbit Airlangga

- Laporan Keuangan Konsolidasi Bank Muamalat Tahun 2009
- Laporan Keuangan Konsolidasi Bank Muamalat Tahun 2010
- Laporan Keuangan Konsolidasi Bank Muamalat Tahun 2011
- Laporan Keuangan Konsolidasi Bank Muamalat Tahun 2012
- Laporan Keuangan Konsolidasi Bank Muamalat Tahun 2013
- Laporan Keuangan Konsolidasi Bank Muamalat Tahun 2014
- Lofland, Lofland John. 1984. *Analyzing Social Setting: a Guide to Qualitative (Bervation and Analisis)*. Wadsworth Publishing Company: Belmont, California
- Miller, L Roger dan Meiner E Roger. 2000. *Teori Mikroekonomi Intermediate*. Terjemahan oleh Haris Munandar. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Miles, B.B., dan A.M. Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitaitaf*. UI Press: Jakarta
- Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muhammad. 2000. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press
- Naumann and Kathleen Giel. 1995. *Customer Satisfaction Measurement and Management*. Cincinnati, Ohio: Thomas Executive Press
- Oliver, Richard L. 1997. Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing* Volume 63 Special Issue, pp. 33-44
- Rahmadhania, I.M. 2014. *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT Bank Swasta XXX Malang)*. Jurnal Ilmiah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang
- Sadeq, Abul Hasan M. 1992. Islamic 'Economic Thought', dalam Abul Hasan M. Sadeq dan Aidit Ghazali (eds). *Readings in Islamic Economic Thought*. Longman Malaysia: Petaling Jaya
- Santoso, Iman. 2003. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Pustaka Tarbiatuna,
- Salvatore, Dominick. 1995. *Teori Mikroekonomi*. Edisi Ketiga. Terjemahan oleh Rudy Sitompul. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Spreng, Richard A., Scott B. Mackenzie & Richard W. Olshavsky. 1996. A Re-examination of the Determination of Consumer Satisfaction. *Jurnal Marketing*, 60 (July), p.15-32
- Suarni, Gusti Ayu Putu, dkk. 2014. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Pakraman Manggissari. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha*, Singaraja, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2014
- Sudarsono. 1991. *Pengantar Ekonomi Mikro*. LP3ES. Jakarta
- Sudirman, Rio. 2006. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Untuk Mengambil Kredit pada Koperasi Bhakti Husada di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah PROGRESSIF Vol. 3 No. 7 April 2006*
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA

- Virgowati. 2013. *Analisis Kinerja Sosial Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, Bank Mega Syariah, dan Bank Muamalat Indonesia)*. Artikel Publikasi Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Yoga, Gede Agus Dian Maha dan Ni Nyoman Yuliarmi. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit BPR di Provinsi Bali. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana* Vol. 2 No. 6, Juni 2013
- Yusuf, Yudetri., H. Musa Hubeis dan Hartrisari Hardjomidjojo. 2006. Model Penyaluran Kredit Kepada Usaha Mikro dan Kecil Berdasarkan Karakter dan Kapasitas (Unit Usaha Kemitraan dan Bina Lingkungan PT. Sucofindo). *Jurnal MPI Vol. 1 No. 2* September 2006