

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN
KPR PADA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIAH
PAREPARE**



2020

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN
KPR PADA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIAH
PAREPARE**



2020

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN
KPR PADA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIAH
PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**



Program Studi

Perbankan Syariah

Disusun dan diajukan oleh

RESKI NASSA

NIM 15.2300.058

Kepada

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PAREPARE

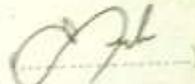
2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Reski Nassa
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah terhadap Produk Pembiayaan KPR pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.058
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3914/In.39/PP.00,09/12/2018

Disetujui oleh

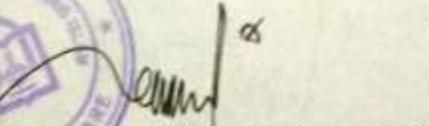
Pembimbing Utama : Dr. Hj. Muliati, M.Ag.
NIP : 19601231 199103 2 004
Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. Saidah, S.HI., M.H.
NIP : 19790311 201101 2 005



Mengetahui :

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN
KPR PADA BANK BTN SYARIAH PAREPARE**

Disusun dan diajukan oleh

RESKI NASSA
NIM. 15.2300.058

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 14 Januari 2020
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Hj. Muliati, M.Ag.

NIP : 19601231 199103 2 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. Saidah, S. HI., M.H.

NIP : 19790311 201101 2 005

Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Alinda Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

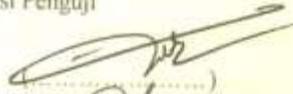
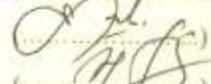
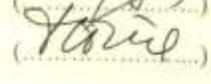
Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah terhadap Produk Pembiayaan KPR pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare
Nama Mahasiswa : Reski Nassa
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.058
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3914/In.39/PP.00.09/12/2018
Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Hj. Muliati, M.Ag.	(Ketua)	
Dr. Hj. Saidah, S. HI., M.H.	(Sekretaris)	
Dr. Zainal Said, M.H.	(Anggota)	
Dr. Firman, M. Pd.	(Anggota)	

Mengetahui:

Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare

And Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah, kita memuji-Nya dan meminta pertolongan, perlindungan serta petunjuk-Nya. Aku bersaksi tidak ada Tuhan selain Allah dan bahwa nabi Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya berupa kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Shalawat disertai salam semoga senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner Islam yang membawa agama Allah SWT., menjadi agama yang benar dan Rahmatan Lil'alamin yakni baginda Rasulullah saw. beserta keluarganya, para sahabatnya, dan yang menjadi pengikut jejak beliau hingga akhir zaman kelak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa memiliki banyak kekurangan dan segala keterbatasan, namun pada akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas keuletan dan semangat penulis dalam menyelesaikan penulisan ini serta bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Terimakasih kepada kedua orang tua ibunda Singara dan ayahanda Nassa yang telah menyayangi dan tiada hentinya mendoakan. Beliau yang telah mendidik, memotivasi penulis dengan aksih sayangnya sehingga mampu menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya penulis mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ahmad S. Rustan, M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

2. Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas pengabdian beliau sehingga tercipta suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. An Ras Try Astuti, M.E. sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah berjasa dan mendedikasikan hidup beliau untuk Program Studi sehingga Perbankan Syariah saat ini dapat berkembang dengan baik.
4. Dr. Hj. Muliati, M.Ag. sebagai Pembimbing utama dan Dr. Hj. Saidah, S.HI., MH. sebagai Pembimbing pendamping, telah banyak memberi bimbingan dan bantuan dalam penyelesaian penulisan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis. dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu siap melayani mahasiswa.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
7. Hendra Susanto selaku Pimpinan Bank BTN Syariah KCPS Parepare yang telah memberikan izin untuk meneliti di Bank tersebut. Serta seluruh karyawan Bank BTN Syariah KCPS Parepare yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah, khususnya angkatan 2015 (Sri Julianti, Musdalifa, Al-husna Arsyad, Mutmainnah P), yang telah memberikan motivasi.

9. Bapak dan Ibu Pondok Cahaya Madinah yang menjadi orang tua selama saya berada di Parepare, khususnya (Nur Rahma Tullah, Sri Wahyuni, dan Nurzam).
10. Serta teman-teman posko KPM Sumpang Mango Kec. Pitu Riawa Rapiudding, Indah Apriliana Rusli, Nur Fadillah Khumaerah, Ayu Asnani, Rusni, Fitri Fathur Rahman dan Hijrin yang telah meberikah motivasi.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 20 Januari 2010

Penulis



RESKI NASSA
15.2300.058

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

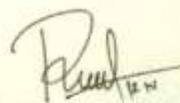
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Reski Nassa
NIM : 15.2300.058
Tempat/Tgl. Lahir : Langnga, 07 September 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah terhadap Produk Pembiayaan KPR
pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 20 Januari 2020

Penulis



RESKINASSA
15.2300.058

ABSTRAK

RESKI NASSA : Persepsi Nasabah terhadap produk Pembiayaan KPR pada Bank BTN (BTN) Syariah Parepare

Bank BTN Syariah Parepare dibentuk sebagai salah satu upaya pemerintah dalam membantuh memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan tempat tinggal yang siap huni dan sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah tentang produk pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah Parepare. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder, tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahawa: 1) pertumbuhan pembiayaan KPR Syariah Parepare pada tahun 2017 mengalami pertumbuhan ke tahun 2018, pada tahun 2018 lebih mengalami peningkatan menjadi 1133 nasabah dan pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 89 nasabah. 2) Persepsi nasabah tentang produk pembiayaan KPR Syariah Parepare adalah produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh bank konvensional dan produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh bank BTN Syariah Parepare sama saja dengan bank lainnya, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank BTN Syariah Parepare. 3) faktor nasabah mengambil pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah Parepare seperti faktor bujukan dari keluarga, uang muka riangan dan dapat dijadikan sebagai investasi.

Kata Kunci: Persepsi, Nasabah, Bank BTN Syariah Parepare.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
PENGESAHAN SKRIPS	iv
HALAMAN PENGESAHN KOMISI PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Teoritis	9
2.2.1 Teori Perbankan	9
2.2.2 Persepsi.....	11

2.2.3 KPR Syariah	28
2.3.4 Produk Pembiayaan	32
2.3 Tinjauan Konseptual	42
2.4 Bagan KerangkaFikir	44
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 JenisPenelitian.....	45
3.2 Lokasi dan Waktu Penenlitan.....	45
3.3 Fokus Penelitian.....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 pertumbuhan pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare	54
4.2 persepsi nasabah tentang produk pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare	62
4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah Pare-pare	58
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	42
4.1	Struktur Organisasi Bank BTN Syariah parepare	58



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1	Surat Keterangan Izin Melaksanakan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
2	Surat Keterangan Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank BTN Syariah Parepare
4	Daftar Pertanyaan Wawancara
5	Hasil Wawancara
6	Surat Keterangan Wawancara dengan Nasabah Bank BTN Syariah Parepare
7	Dokumentasi Skripsi
8	Riwayat Hidup

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia perbankan di Indonesia saat ini, Perbankan Syariah sudah tidak lagi di anggap sebagai tamu asing. Hal ini disebabkan kinerja dan kontribusi Perbankan Syariah terhadap perkembangan industri perbankan di Indonesia selama 10 tahun terakhir. Perbankan Syariah mengalami perkembangan yang signifikan. Hal ini terbukti dengan berdirinya cabang – cabang Syariah di berbagai wilayah Indonesia dan unit usaha Syariah pada bank – bank konvensional seperti Bank Tabungan Negara Syariah, Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah dan masih banyak lagi. Walaupun bank Syariah keberadaannya telah menjamur di Indonesia, sebagian masyarakat masih ada yang berasumsi bahwa Syariah hanyalah sebuah label yang digunakan untuk menarik simpati masyarakat muslim di bidang perbankan.

Keadaan ekonomi yang belum pulih akibat krisis ekonomis hingga saat ini berdampak pada tingkat kestabilan ekonomis yang lamban dan penurunan tingkat daya beli masyarakat terhadap barang-barang ekonomis terutama pada kebutuhan hajat yang semakin hari semakin terjadi peningkatan harga. Kebutuhan sandang, pangan, dan papan harus terpenuhi. Oleh karena itu bank syariah memberikan jasa layanan kepada nasabah melalui produknya demi untuk meningkatkan daya beli masyarakat melalui pinjaman dan pembiayaan.

Bank syariah adalah badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat, yang system dan

mekanisme kegiatan usaha yang berdasarkan kepada hukum Islam atau prinsip syariah sebagaimana yang diatur dalam Al-Quran dan Al-Hadis.¹

Lembaga perbankan syariah hampir ada di setiap Negara karena keberadaannya sangat penting, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian Negara, salah satunya pembangunan perumahan dan pemukiman merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia, sekaligus untuk meningkatkan mutu lingkungan kehidupan, sehubungan dengan itu upaya pembangunan perumahan dan pemukiman terus ditingkatkan untuk menyediakan perumahan dengan jumlah yang makin meningkat, dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat.

Perbankan syariah yang menjadikan prinsip-prinsip syariah dengan berlandaskan Fatwa DSN-MUI harus menjalankan nilai-nilai Islam dalam operasionalnya, perbankan tidak menjalankan arahan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) sudah pasti melenceng dari nilai-nilai Islam tersebut. Sehingga hal ini akan membuat masalah baru, mengingat persepsi yang masih terbayang dalam *mindset* masyarakat tentang tingginya *margin* pada Bank syariah. Hal tersebut masih dapat dikatakan wajar, sebab pada dasarnya perbankan syariah masih banyak yang belum menerapkan prinsip syariah tentang Bank syariah. Salah satunya adalah pembiayaan produk KPR yang mengacu pada fatwa DSN-MUI tentang *murabahah* ini yang masih ditemukakan beberapa masalah di dalamnya Bank dianggap belum memiliki hak kepemilikan sepenuhnya terhadap objek jual beli, bank belum transparansi dalam perhitungan *margin* keuntungan dan belum ada sistem jual beli yang di lakukan.²

¹ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum perbankan Syariah Di Indonesia* (Jakarta : Sinar grafika, 2012), h. 35.

² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (yogyakarta: ekonisa, 2005), h. 219.

Kebutuhan papan (Prasarana Tempat Tinggal) merupakan salah satu kebutuhan yang amat penting dan merupakan salah satu tujuan pembangunan nasional yang sudah lama menjadi program pemerintah untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu pemerintah melalui perbankan merealisasikan pemberian kredit.

Bank Tabungan Negara Makassar membuka kantor cabang pembantu Kantor Cabang Pembantu di kota Parepare. Pembukaan operasional Kantor Cabang Pembantu Syariah yang pertama diluar kota Makassar tersebut yang dilaksanakan akhir tahun, *soft opening* pada tanggal 28 Desember 2016 dan *grand opening* terlaksana pada tanggal 26 Maret 2017. Kehadiran Bank Tabungan Negara Syariah yang membuka kantor cabang pembantu tentu sangat memudahkan pengembang dan user pengurusan pembiayaan perumahan melalui PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare.

Berdasarkan jumlah nasabah pada bank BTN Syariah Parepare, program KPR Syariah merupakan program yang terunggul selaku bank yang baru dengan jumlah nasabah kurang lebih dari 751 nasabah hingga bulan 22 Desember 2017, 1133 nasabah hingga bulan 7 Desember 2018 dan 89 nasabah hingga akhir 16 Desember 2019.

Selama penyediaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu kegiatan bank. Dalam penyelenggaraan KPR ini terlibat unit-unit usaha lain, seperti Perseroan Terbatas (PT), yang menyediakan lokasi tanah pembangunan rumah. Hal ini ditetapkan dalam KPR antara lain harga jual kontan, uang muka dan angsuran bulanan dan benda-benda lain yang harus dibayar oleh pembeli (debitur). Produk-produk bank syariah sangat bervariasi termasuk produk jasa dan keuangan syariah

dengan menggunakan akad yang bervariasi juga. Produk dan jasa tersebut meliputi produk jasa dan pendanaan, pembiayaan, pembiayaan perdagangan, jasa perbankan, card servis atau pelayanan kartu.

Produk dan jasa tersebut sangat mirip dengan produk jasa yang ditawarkan bank konvensional. Penamaan produk dan jasa syariah mengikuti nama konvensional produk dan jasa tersebut dengan menambahkan inisial I di belakangnya yang menunjukkan bahwa produk atau jasa tersebut adalah produk atau jasa yang menggunakan prinsip syariah (Islamic), misalnya tabungan atau savings account diberi nama accounts-I, pembiayaan proyek atau project financing diberi nama project financing-I.

Pada bank konvensional besarnya jumlah kredit yang diberikan akan menentukan keuntungan, namun pada bank syariah yang menentukan jumlah pendapatan bukan hanya jumlah pembiayaan yang diberikan, tetapi pada dasarnya adalah berapa cepat turn over pembiayaan tersebut dilakukan. Yang paling utama yaitu apabila bank syariah menyalurkan dananya dalam piutang yang timbul dari transaksi jual beli seperti murabahah, salam istishna dan juga transaksi sewa-menyewa (ijarah).³

Yang menjadi daya tarik bagi nasabah mengapa mereka memilih bank Syariah bukan karena mereka memilih bank syariah atas dasar sebagai umat muslim, tapi mereka ingin mendapatkan sejumlah timbal balik atas dana yang mereka tempatkan. Dana yang mereka tempatkan merupakan suatu hal yang penting bagi mereka, karena dengan adanya dana yang disimpang (tabungan) masyarakat dapat menginvestasikan

³ Wasilatul Aliah, *Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor)*; (skripsi Sarjana; fakultas Syariah dan Hukum Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2010), h. 4.

sebagian dananya, supaya nasabah dapat menggunakan dananya untuk perencanaan dikemudian hari. Maka Bank BTN Syariah Parepare telah menerbitkan salah satu produknya seperti pembiayaan KPR Syariah, hal ini dapat dijadikan sebagai investasi oleh nasabah. Hal lainnya yang menjadi daya tarik karena dorongan dari keluarga bagi masyarakat yang memanfaatkan produk dan jasa Bank BTN syariah Parepare, selain itu kebanyakan nasabah atau masyarakat beranggapan bahwa terhadap Bank BTN Syariah Parepare hanyalah sebuah label Syariah.

Dengan adanya produk pembiayaan KPR Syariah dapat menjadi solusi bagi nasabah yang ingin menginvestasikan dananya. Dan ketika sewaktu-waktu menginginkan sebuah perumahan nasabah hanya mengikuti prosedur yang dikeluarkan oleh pihak Bank. Selain itu yang menjadi harapan penulis kepada pihak bank, harusnya bank syariah harus lebih giat dalam memasarkan atau memaparkan keuntungan atau produk yang ada pada bank syariah, kepada masyarakat dan lebih terbuka dalam menjelaskan keuntungan kepada calon nasabahnya atau kepada nasabahnya. Sebab dalam jual beli *murabahah* pada prinsipnya harus ada keterbukaan antara kedua belah pihak, sehingga menciptakan jual beli dengan prinsip sukarela.

Kita perlu mengkaji lebih jauh tentang bagaimana persepsi nasabah terhadap produk pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) pada bank syariah agar nasabah tidak lagi menyamakan pembiayaan yang ada pada bank syariah dan di bank konvensional. perlunya tanggapan nasabah mengenai pembiayaan terkait dengan produk pembiayaan yang ada pada bank syariah.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas mengenai masalah tentang pengetahuan persepsi nasabah tentang produk pembiayaan pada bank BTN Syariah Parepare.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana pertumbuhan pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare?
- 1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah Parepare?
- 1.2.3 Bagaimana persepsi nasabah tentang produk pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui Bagaimana pertumbuhan pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare.
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah Parepare.
- 1.3.3 Untuk mengetahui Bagaimana persepsi nasabah tentang produk pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai sumber Acuan Dalam penelitian yang sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Penelitian dengan judul “persepsi nasabah terhadap Kesyarahan produk pembiayaan Murabahah di bank Syariah Mandiri KCP Ngalyang Semarang ”. Yang dilakukan oleh Syifa Mufidah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Progam D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. dengan hasil penelitian bahwa persepsi nasabah terhadap kesyarahan produk pembiayaan Murabahah di bank Syariah mandiri KCP Ngalyang Semarang adalah nasabah setuju bahwa kesyarahan dalam pembiayaan murabahah sudah sesuai dengan syariah. Jenis penelitian ini yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.¹

Perbedaan pada penelitian terdahulu dengan calon peneliti dapat digambarkan bahwa penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kesyarahan produk pembiayaan murabahah di bank Syariah. sedangkan pada calon peneliti ingin memperoleh gambaran mengenai tanggapan nasabah terhadap produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Syariah Parepare.

2.1.2 Penelitian dengan judul “Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor)” yang dilakukan oleh Wasilatul Aliah, Fakultas Syariah Dan Hukum Islam, Program Studi

¹ Syifa Mufidah, *persepsi nasabah terhadap Kesyarahan produk pembiayaan Murabahah di bank Syariah Mandiri KCP Ngalyang Semarang*, (Skripsi D3;Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Progam D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Walisongo: Semarang, 2016), h. vii.

Konsentrasi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang di ambil melalui dua tehnik pengumpulan data, yaitu studi lapangan dengan penyebaran quisioner, wawancara dan studi kepustakaan.²

Perbedaan pada penelitian terdahulu dengan calon peneliti dengan hasil peneltian bahwa apakah ada hubungan positif antara preferensi nasabah terhadap pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank, selain itu juga untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan dalam memilih KPR syariah di bank BTN syariah. Sedangkan pada calon peneliti ingin Mengetahui Bagaimana Persepsi Nasabah terhadap Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah pada Bank BTN Syariah Parepare.

2.1.3 Penelitian dengan judul "Perepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Belitang (Studi Pada Bank Syariah Belitang Kabupaten Oku Timur). yang dilakukan oleh Yosi Susanti, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Raden intan Lampung. Dengan hasil penelitian bahwa persepsi nasabah dalam memilih produk yang ada di BSM dipengaruhi oleh informasi dari saudara/teman yang paling dominan, hal ini dikarenakan memudahkan nasabah untuk cepat mengetahui produk-produk yang ada di BSM.³

Penelitian yang dilakukan oleh Yosi Susanti memiliki perbedaan dimana penelitian terdahulu ingin mengetahui bagaimana persepsi nasabah dalam memilih

² Wasilatul Aliah, *Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor,*(skripsi Sarjana; fakultas Syariah dan Hukum Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2010), h. iv.

³ Yosi Susanti, *Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Belitang (Studi Pada Bank Syariah Belitang Kabupaten Oku Timur),* (Skripsi Sarjana; fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Raden intan: Lampung, 2017),h. 3.

produk Bank Syariah Mandiri belitang .Sedangkan calon peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap produk pembiayaan KPR pada Bank Tabungan Negara Syariah Parepare.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Perbankan

Teori Perbankan. Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, menyatakan bahwa perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, segiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kemabali dan bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.selain dari pengertian menurut perundang-undangan, berikut beberapa definisi:

2.2.1.1 Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utanamnya sebagai lembaga perantara keuangan, yang menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana kepada pihak yng kekurangan dana atau membutuhkan danapada waktu yang ditentukan.

2.2.1.2 Menurut A. Abdurrahman dalam ensiklopedia keuangan, bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai jasa, seperti memberikan jasa seperti memberikan pinjaman, mngedarka mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-berda berharga, membiayai usaha perusahaan dan lain-lainnya.⁴

⁴ Thamrin Abdullah dan Francis tantric, *Bank dan Lembaga Keuangan*, edisi 1 (Cet.111; Jakarta:Rajawali Pers, 2014),h. 2.

Bank syariah sebagai lembaga intermedisi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan/atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah Islam.

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki, fungsi intermediasi seperti halnya pada bank konvensional, yaitu mengimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan kepada kelompok masyarakat yang memerlukan. Seperti bank konvensional, salah satu aktivitas bank syariah yang dominan adalah penyaluran pembiayaan kepada masyarakat, penyaluran pembiayaan menjadi bagian yang sangat penting bagi bisnis bank dan menunjukkan keberpihakan bank bagi perbaikan ekonomi masyarakat pada khususnya dan kemajuan ekonomi nasional pada umumnya.⁵

Menurut Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Bagi Bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal dengan istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpanan maupun pinjaman, di Bank jasa yang memberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum Islam.⁶

⁵ Fajrianto, *Mengola kredit secara sehat*, (Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)h, 248.

⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, edisi revisi (Cet. 6; Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2002)h, 25.

Menurut UU No.21 tahun 2008, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, hingga proses pelaksanaan kegiatan usahanya.

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan aktivitas usahanya dengan menggunakan landasan prinsip-prinsip syariah yang terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), BPRS (bank Pembiayaan Rakyat Syariah), dan UUS (Unit Usaha Syariah)⁷

Bank umum syariah adalah bank syariah yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Ada beberapa contoh bank umum syariah antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mega, dan Bank BRI Syariah.

Unit usaha syariah merupakan unit usaha syariah yang masih di bawah pengelolaan bank konvensional. Unit usaha syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.

2.2.2 Persepsi

Kata persepsi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *perception*.⁸ Adalah pemahaman, penafsiran, tanggapan, atau proses untuk untuk mengingat atau mengidentifikasi sesuatu. Kamus Besar Bergambar Berbahasa Indonesia “persepsi” adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu juga proses seseorang

⁷ Adzika Ibrahim, “*pengertian Bank syariah dan Fungsinya*”, h. 58.

⁸ Jhon M. Echolas dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia, 2007), h. 424.

mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Persepsi dalam arti sempit, penglihatan, yakni bagaimana seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas, pandangan atau pengertian, yakni bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.⁹

Dalam kamus besar bahasa Indonesia ditemukan makna persepsi yang berarti pemahaman, penafsiran, dan tanggapan individu proses untuk mengingat atau mengidentifikasi sesuatu.¹⁰

Menurut Mifta Thoha pengertian persepsi pada hakekatnya ialah proses kognitif yang pernah dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungannya baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan dan perasaan, serta penciuman.¹¹

Menurut Mifta Thoha, proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:¹²

1. Stimulus atau rangsangan, terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
2. Registrasi, dalam proses registrasi suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi

⁹ Alex Sobur, *Eensiklopedia komunikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014), h. 636.

¹⁰ Departemen Pendidikan nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi III* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 215.

¹¹ Kamaluddin, *Persepsi Masyarakat Tentang Akad-Akad Dalam Bank Syariah (Studi Pada Kecamatan Bacukiki Parepare)*, (skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare: Parepare, 2018), h. 10.

¹² Hasni, *“Persepsi dan Pemahaman Karyawan Tentang Nilai-nilai Islam di Pegadaian Syariah Unit Pasar Sentral Kab. Pinrang”*. (Skripsi Sarjana ; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare. 2019), h. 15

yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

3. Interpretasi, interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang.

Sedangkan Persepsi menurut McMahon adalah proses menginterpretasikan rangsangan (input) dengan menggunakan alat penerima informasi, sedangkan menurut Morgan, King dan Rabinson persepsi menunjukkan pada bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan mengecap di dunia sekitar, dengan kata lain persepsi dapat pula didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dialami oleh manusia. Berdasarkan hal di atas Wilian James menyatakan bahwa persepsi terbentuk atas dasar data-data yang diperoleh dari lingkungan yang diserap oleh indra, serta sebagian lainnya diperoleh dari pengelolaan ingatan (*memori*), dan diolah kembali berdasarkan pengalaman yang dimiliki.¹³

Persepsi ada karena terjadinya komunikasi terhadap suatu stimulus yang dilakukan kepada seseorang untuk menghasilkan sebuah informasi, kemudian informasi ini diterima setiap individu berbeda-beda. Penerimaan yang diberikan setiap orang ada yang menerima ataupun acuh terhadap informasi yang diterimanya. hal ini disebabkan karena persepsi seseorang dalam menerima sebuah informasi berbeda-beda.

Persepsi juga timbul karena diawali dengan adanya obyek peristiwa atau situasi yang hadir, kemudian situasi yang hadir tersebut diregistrasi atau diterima oleh

¹³ Rukminto Isbandi Adi, *Psikologi Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial*, (Jakarta; PT RajaGrafindo Persada, 1994)h, 105.

panca indera baik itu penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman yang diinterpretasikan sesuai dengan cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang yang kemudian akan menimbulkan umpan balik yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang.

Persepsi pada dasarnya adalah proses yang terjadi terhadap individu mengenali sesuatu objek beserta fakta objek melalui panca indera yang dimilikinya. Penginderaan adalah merupakan proses diterimanya stimulus (pengamatan) oleh individu melalui alat indera yang disebut proses penginderaan. Alat-alat indera yang dapat melakukan pengamatan seperti indera penglihatan, pendengaran, perasa atau pengecap, peraba, indera keseimbangan, dan indera perasa jasmania.¹⁴

Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti persepsi dapat diartikan kategori yang bersifat selektif.¹⁵

Terbentuknya persepsi dimulai dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian seseorang menyeleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterima menjadi suatu gambaran yang berarti. Terjadinya pengamatan ini dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau dan sikap seseorang dai individu. Dan biasanya persepsi ini hanya berlaku bagi dirinya sendiri dan tidak bagi orang lain. Selain itu juga persepsi tidak bertahan seumur hidup dapat berubah sesuai dengan perkembangan pengalaman, perubahan kebutuhan, dan sikap dari seseorang baik laki-laki maupun perempuan.

¹⁴ Agus Sujanto, *Psikologi Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 21.

¹⁵ Aswar, *Preferensi Masyarakat Terhadap Keputusan Menjadi nasabah Pada Bank Syariah mandiri(BSM) Cabang Parepare*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare: Parepare, 2016), h. 11.

Persepsi merupakan salah satu aspek psikolog yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala disekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sanagt luas, menyangkut interen dan eksteren. Berbagai ahli telah memberikan defenisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengnadung makna yang sama, seperti Sugihartono, dkk. Mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yng masuk kedalam indera manusia.¹⁶

Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sasuaitu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yaang tampak atau nyata. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat di ambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada pertatian individu yang bersangkutan, berdasarkan hal tersebut, persaan, kemampuan bergikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsikan sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain.

Setiap orang memiliki kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut biasa dipengaruhi oleh banyak faktor seperti pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang

¹⁶ Sugihartono, dkk. *Psikolog pendidikan*, (Yogyakarta : Press, 2007), h. 8.

berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya.¹⁷

1. Pengaruh pengadaan persepsi yaitu:

- a. Objek : adanya objek yang dipersepsikan
- b. Alat indera, saraf, dan pusat susunan saraf : alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Selain juga harus ada saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan saraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran.
- c. Perhatian untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian.

2. Prinsip dasar persepsi

Persepsi tidak serta merta tercipta begitu saja, ada beberapa prinsip dasar yang harus dipahami terkait dengan sifat dari pengadaan persepsi. Menurut Daryanto prinsip dasar persepsi adalah:

1. Persepsi itu relatif bukan absolut, mengenai prinsip yang bersifat, ini dikarenakan manusia bukan instrumen ilmiah yang mampu menyerap segala sesuatu seperti keadaan sebenarnya.
2. Persepsi itu selektif. Hal ini memperhatikan beberapa rangsangan dari banyak rangsangan yang ada disekitarnya pada saat tertentu. Rangsangan yang diterima akan sangat bergantung pada apa yang pernah ia pelajari, apa yang menarik perhatiannya pada suatu saat, dan ke arah mana persepsi itu mempunyai kecenderungan.

¹⁷Hasni, “*Persepsi dan Pemahaman Karyawan Tentang Nilai-nilai Islam di Pegadaian Syariah Unit Pasar Sentral Kab. Pinrang*”. (Skripsi Sarjana ; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare. 2019), h. 8.

3. Persepsi dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan
4. Persepsi seseorang dengan yang lain akan berbeda meskipun objeknya sama

2.2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Miftah Toha, Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal: Perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan inovasi. Faktor eksternal :latar belakang keluarga, informasi yang di peroleh pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.
2. Objek yang dipersepsi. Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.
3. Alat indra, syaraf dan susunan syaraf. Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.
4. Perhatian. Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka

menagadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yan ditujukan kepada sesuau sekumpulan objek.¹⁸

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama yang lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsikan suatu objek, stimulus meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.

2.2.2.2 Proses terjadinya Persepsi

Proses terjadinya persepsi dapat dileaskan sebagai berikut. Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indrra atau eptor. Perlu dikemukakan bahwa antara objek dan stimulus itu berbeda, tetapi kalanya bahwa objek dan stimulus itu menjadi satu, misalnya dalam hal tekanan. Benda sebagai objek langsung mengenai kulit, sehingga akan terasa tekanan tersebut.

Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh indera diteruskan oleh syaraf sensorik ke otak. Proses ini disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian tejadilah proses di otak sebagai puat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pust kesadaran inilah yang disebut proses psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terkahir dari proses terakhir dai persepsi dan merupakan

¹⁸ Mifta, Toha. *Perilaku Organiasi konsep dasar dan Aplikasinya*, (Cet 1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), h. 154.

persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Namun tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung ada perhatian individu yang bersangkutan.¹⁹

Menurut Mifta Thoha, proses terjadinya persepsi didasari tahapan, yaitu

1. Stimulus atau rangsangan, terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
2. Registrasi, dalam proses registrasi, yaitu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syaraf seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengar atau melihat informasi yang terkini kepadanya tersebut.
3. Interpretasi, interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut berantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

Tiap individu memiliki gambaran yang berbeda mengenai realita yang berada disekelilingnya. Menurut Mulyana, ada beberapa prinsip yang mengenai persepsi sosial, yaitu:

¹⁹Bimo Walgito, *Pengantar Psikolog Umum* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2010), h. 102.

- a. Persepsi berdasarkan pengalaman, persepsi manusia terhadap seseorang, objek atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman di masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek dan kejadian seberupa.
- b. Persepsi bersifat selektif, atensi seseorang pada suatu rangsangan merupakan faktor utama yang menentukan selektivitas seseorang atas rangsangan tersebut.
- c. Persepsi bersifat dugaan, proses persepsi yang bersifat dugaan memungkinkan seseorang menafsirkan suatu objek dengan makna yang lebih lengkap dari sudut pandang manapun. Oleh karena itu informasi yang lengkap tidak tersedia, dugaan diperlukan untuk membuat suatu kesimpulan berdasarkan informasi yang lengkap lewat penginderaan tersebut.
- d. Persepsi yang bersifat evaluatif, tidak pernah ada persepsi yang objektif. Seseorang akan melakukan interpretasi berdasarkan pengalaman masa lalu dan kepentingannya. Persepsi adalah suatu kognitif psikologis dalam diri seseorang yang mencerminkan sikap, kepercayaan, nilai, dan pengharapan yang seseorang gunakan untuk memaknai objek persepsi.
- e. Persepsi bersifat kontekstual, konteks yang melingkungi seseorang ketika melihat seseorang, suatu objek, atau suatu kejadian sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan dan oleh karena itu juga persepsi seseorang.²⁰

Menurut David Krech dan Richard S. Crutchfield faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor fungsional dan faktor struktural namun sebelum membahas hal ini, ada faktor yang lain yang sangat mempengaruhi persepsi, yaitu perhatian:

²⁰ Hasni, “*Persepsi dan Pemahaman Karyawan Tentang Nilai-nilai Islam di Pegadaian Syariah Unit Pasar Sentral Kab. Pinrang*”. (Skripsi Sarjana ; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare. 2019), h. 16.

1) Faktor Perhatian yang Mempengaruhi Persepsi

Perhatian adalah proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah, demikian definisi menurut Kenneth E. Andersen. Perhatian terjadi bila kita mengenal dan mengkonsentrasikan diri pada salah satu alat indera kita, dan mengesampingkan masukan-masukan melalui alat indera yang lain. Berkaitan dengan perhatian ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu:

a) Faktor eksternal penarik perhatian

Apa yang kita perhatikan dipengaruhi oleh faktor situasional dan personal. Faktor situasional terkadang disebut sebagai determinan perhatian yang bersifat eksternal atau penarik perhatian (*attention getter*). Stimuli diperhatikan karena mempunyai sifat-sifat yang menonjol, antara lain: gerakan, intensitas stimuli, hal-hal yang baru, Perulangan.

b) Faktor internal penarik perhatian

Apa yang menjadi perhatian kita lolos dari perhatian orang lain, begitu juga sebaliknya. Ada kecenderungan kita melihat apa yang ingin kita lihat, mendengar apa yang kita dengar. Perbedaan ini timbul dari faktor-faktor internal dalam diri kita. Adapun faktor internal tersebut meliputi: faktor-faktor biologis, faktor-faktor sosiopsikologis, motif sosiogenis, sikap, kebiasaan, dan kemauan.

2) Faktor Fungsional yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respons pada stimuli itu. Menurut Krench dan Crutchfield

merumuskan, persepsi bersifat selektif secara fungsional. Ini berarti bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi kita biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi. Mereka memberikan contoh seperti pengaruh kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional, dan latar belakang budaya terhadap persepsi.

3) Faktor Struktural yang Menentukan Persepsi

Faktor-faktor struktural semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu. Para psikolog Gestalt, seperti Kohler, Warthaimer dan Koffka, merumuskan prinsip-prinsip persepsi yang bersifat struktural. Prinsip ini kemudian terkenal dengan teori Gestalt. Menurut teori Gestalt, bila kita mempersepsi sesuatu, kita mempersepsinya sebagai suatu keseluruhan. Kita melihat bagian-bagiannya, lalu menghimpunnya. Kemudian menurut Kohler, jika kita ingin memahami suatu peristiwa, kita tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah. Kita harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan. Untuk memahami seseorang, kita harus melihatnya dalam konteksnya, dalam lingkungannya, dalam masalah yang dihadapinya.

Oleh karena itu sebagai seorang pendidik harus memperhatikan faktor-faktor tersebut yang sudah dijelaskan di atas, agar pelaksanaan proses belajar mengajar dapat terlaksana dengan baik. Salah satunya sebagai seorang pendidik harus dapat menarik perhatian yang positif di hadapan peserta didik, selain itu sebagai seorang pendidik juga harus dapat menanamkan nilai-nilai kebaikan kepada peserta didik agar persepsi peserta didik terhadap pendidik menjadi baik.

2.2.2.3 Faktor-faktor yang berperan dalam bersepsi

Seperti telah dipaparkan bahwa dalam bersepsi individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya, sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor, yaitu:

1. Objek yang dipersepsi

Objek yang menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran, sebagai alat untuk mengadakan reseptor diperlukan syaraf motoris.

3. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemutusan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Dari hal-hal tersebut dapat dikemukakan bahwa untuk mengadakan persepsi adanya beberapa faktor yang berperan, yang merupakan syarat agar terjadi persepsi, yaitu 1) objek atau stimulus yang dipersepsi, 2) alat indera dan syaraf-syaraf serta

serta pusat susunan syaraf, yang merupakan syaraf fisiologis dan 3) perhatian, yang merupakan syaraf psikologis.

2.2.2.4 faktor-faktor yang memengaruhi perilaku seorang nasabah (konsumen)

seorang nasabah (konsumen) di dalam memperoleh jasa atau barang, tidak hanya ingin memiliki barang atau jasa, tetapi ada faktor-faktor yang memengaruhi perilaku seorang nasabah (konsumen) yaitu:²¹

1. Pengaruh kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang faktor ini dipengaruhi oleh kelompok, keagamaan, nasionalisme, ras dan letak geografis.

2. Kelas sosial

Ada 4 hal yang mendasar timbulnya kelas sosial di masyarakat yaitu:

- a. Kekayaan
- b. Kekuasaan
- c. Kehormatan
- d. Tingkat penguasaan ilmu pengetahuan

3. Kelompok Referensi

Kelompok referensi bagi seseorang akan memberikan pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap sikap dan perilaku seseorang yang memberikan pengaruh langsung terdiri dari dua yaitu primer dan sekunder. Kelompok primer adalah kelompok yang di dalamnya terjalin interaksi yang bersinambungan dan cenderung bersifat informal. Contohnya keluarga, kawan tetangga dan rekan kerja. Kelompok sekunder adalah kelompok yang di dalamnya kurang terjalin interaksi yang

²¹ Wasilatul Aliah, *Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor)*, (skripsi Sarjana; fakultas Syariah dan Hukum Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2010),

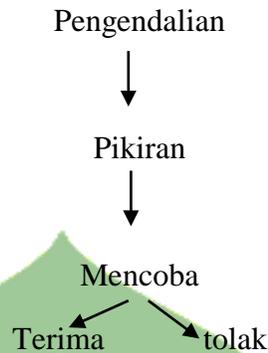
berkesinambungan dan cenderung formal seperti: organisasi, keagamaan dan himpunan profesi.

4. Faktor Pribadi

Yang mempengaruhi faktor ini adalah:

- a. Umur dan tahapan dalam siklus hidup, konsumsi seseorang dibentuk oleh tahapan siklus keluarga, orang dewasa biasanya mengalami perubahan tertentu ketika mereka menjalani hidupnya
- b. Pekerjaan
- c. Ekonomi. yang dimaksudkan dengan keadaan ekonomi seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan haratanya.
- d. Gaya Hidup. Gaya hidup seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungannya, juga mencerminkan sesuatu dibalik kelas sosial seseorang.
- e. Kepribadian. Merupakan karakteristik psikologis yang berbeda dari setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relative konsisten.

Selain faktor-faktor di atas perilaku-perilaku yang terbentuk dari seseorang dipengaruhi juga oleh persepsi. Persepsi menurut Willian J. Stanton adalah mana yang kita perhatikan berdasarkan pengalaman lalu, stimulus yang kita terima melalui indra. Dalam kehidupan sehari-hari seseorang tertarik kepada sesuatu dan memilihnya setelah melewati sejumlah tahapan sebagaimana pada skema.



Ada sejumlah sumber informasi yang digunakan oleh seseorang dalam mengakses informasi. Menurut kolter dan Amstrong ada empat sumber informasi yang menentukan untuk mengadopsi produk yaitu:

1. Sumber pribadi yaitu, meliputi keluarga, teman, tetangga dan kenalan
2. Sumber komersial yaitu, iklan
3. Sumber publik yaitu, mdia massa, organisasi penilai konsumen
4. Sumber eksperimental diantaranya penggunaan dan penanganan produk.

Masing-masing onformasi tersebut memberikan pengaruh yang berbeda-beda kepada seseorang dalam mengadopsi produk. Setela mengenal seseorang mulai menimbang baik buruk, untung rugi dalam melakukan sesuatu atau memanfaatkan produk. Dalam tahap ini biasanya seseorang akan melakukan informasi dan membandingkan sesuatu atau produk tersebut dengan yang lain. Keyakinan terhadap sesuatu mendorong seseorang untuk mencoba produk tersebut. Proses ini sangat penting karena menentukan seseorang meneria atau menolak produk itu. Dalam proses mencoba, biasanya seseorang merasakan langsung dampak dari apa yang ia coba. Dari situlah seseorang akan menetapkan keputusan untuk menrima atau menolak. Apabila ia merasakan keuntungan tentu ia akan menerima, sebaliknya apabila ia merasakan kecewa terhadap sesuatu ia akan menolaknya.

Banyak orang yang menerima suatu produk dengan berbagai alasan. Mereka puas karena telah mendapatkan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan terhadap yang akan diterimanya setelah memakai suatu produk barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang disampaikan adalah persepsi nasabah terhadap yang diterimanya setelah ia memakai suatu barang atau jasa. Ada beberapa faktor dalam kepuasan pelanggan (nasabah) yaitu:

1. Produk. Pelanggan atau nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan produk berkualitas.
2. Pelayanan. Pelanggan atau nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik yang sesuai dengan apa yang diharapkan.²²

Faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain meskipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga di pengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.

²² Wasilatul Aliah, *Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor)*, (skripsi Sarjana; fakultas Syariah dan Hukum Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2010),h. 36.

Menurut seharman menyatakan: persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.²³

2.2.3 KPR Syariah

Produk KPR merupakan produk yang dikeluarkan oleh kalangan perbankan dalam rangka membantu masyarakat memenuhi kebutuhan perumahan mereka. Keikutsertaan kalangan perbankan dalam membantu pengadaan perumahan bagi masyarakat sangat penting karena merupakan bagian dari program pemerintah untuk membantu pengadaan perumahan bagi masyarakat. Sedemikian pentingnya masalah perumahan tersebut membuat pemerintah bersama DPR telah mengeluarkan UU No 4 tahun 1992 yang menegaskan dalam Bab 1 Pasal 1: "rumah adalah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau hunian dan sarana pembinaan keluarga."²⁴

Dalam dunia perbankan, produk ini biasa dinamakan dengan Kredit Pemilikan Rumah atau biasa dikenal dengan nama KPR. Dalam KPR yang biasa dijalankan oleh perbankan konvensional produk tersebut dapat dipastikan tidak akan lepas dari bunga yang merupakan ciri utama dari bank konvensional. Dalam KPR konvensional biasa terlibat berbagai unit-unit lain seperti pihak perseroan terbatas yang akan menyediakan lokasi yang dipergunakan dalam kegiatan pembangunan rumah. Selain itu juga terdapat hal lain yang terdapat dalam KPR konvensional

²³ Wasilatul Aliah, *Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor)*, (skripsi Sarjana; fakultas Syariah dan Hukum Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2010), h. 38.

²⁴ Mohammad Heykal, "Analisis Tingkat Pemahaman KR Syariah pada bank Syariah di Indonesia: Studi Pendahuluan" (*Binus Businessreview* 5.no 2. 2014), h 522.

diantaranya adalah harga jual yang bersifat kontan, uang muka dan suku bunga angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah serta berbagai barang dan juga keperluan lain yang harus dibayarkan oleh pihak debitur. KPR sendiri dibagi menjadi dua, yaitu KPR subsidi dan KPR non subsidi. Yang dimaksud dengan KPR subsidi adalah KPR yang diperuntukkan untuk masyarakat yang memiliki kemampuan ekonomi yang lemah. Sedangkan yang dimaksudkan dengan KPR non subsidi adalah KPR yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat tanpa adanya campur tangan dari pihak pemerintah.

Produk KPR yang ada pada perbankan syariah pada dasarnya berbeda dengan KPR yang ada di perbankan konvensional. Perbedaan ini dapat terjadi karena terdapat perbedaan prinsip antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional. Dalam perbankan syariah biasa dikenal konsep berbasis bagi hasil dan juga perdagangan. Sedangkan dalam perbankan konvensional dikenal sistem yang berbasis bunga. Dalam produk yang biasa dikenal dengan nama KPR syariah ini terdapat beberapa karakteristik yang berbeda, di antaranya adalah tidak adanya pemberlakuan sistem kredit yang ada pada perbankan konvensional. Sementara pada perbankan syariah dikenal sistem murabahah yang berbasis margin, *musyarakah mutanaqisah* yang memiliki ciri khas partisipasi kepemilikan.

KPR syariah dapat juga menggunakan akad murabahah yang berbasis jual beli. Dalam kebiasaan yang ada pada perbankan syariah konsep murabahah merupakan konsep perdagangan berbasis jual beli yang pembayarannya dilakukan secara tangguh atau cicilan. Dalam akad ini pihak bank syariah bertindak sebagai penjual yang akan melakukan penjualan aset kepada nasabahnya secara tangguh atau dengan cicilan. Dalam akad murabahah pihak bank syariah akan melakukan

penjualan barang dagangan kepada para nasabahnya dengan keuntungan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Akad KPR syariah yang menggunakan sistem murabahah membuat pihak bank syariah harus memberitahukan kepada pihak nasabahnya berkaitan dengan harga perolehan rumah yang diperoleh bank syariah dari pihak *developer*. Kemudian bank syariah dengan harga tersebut lalu menetapkan keuntungan yang akan diambilnya di mana margin keuntungan tersebut disepakati oleh kedua belah pihak.²⁵

Ketika bank umum syariah memutuskan menggunakan akad murabahah, maka terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi oleh bank syariah tersebut, yaitu: (1) pihak yang berakad, terdiri dari pihak penjual dan pembeli; (2) objek yang diakadkan, terdiri dari barang yang dijadikan objek perdagangan dan juga harga jual barang yang disepakati akan dipakai; dari harga tersebut, maka dapat diperhitungkan keuntungan yang akan didapatkan; (3) akad harus terdiri dari ijab dan qabul dari kedua belah pihak. Berdasarkan konsep dari akad murabahah, maka terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi dalam KPR syariah berbasis murabahah, yaitu: (a) pihak bank syariah harus memberitahukan akad yang digunakan dalam KPR syariah kepada para nasabahnya, (b) kontrak yang ada dalam transaksi KPR syariah harus dipastikan sah, (c) harus terdapat kejelasan akan transaksi yang dilakukan.

Salah satu produk pembiayaan yang telah dikembangkan oleh bank syariah adalah pembiayaan rumah, atau yang sering dikenal dengan istilah KPR syariah. Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan rumah (tempat tinggal) dengan menggunakan prinsip jual

²⁵ Mohammad Heykal, *Analisis Tingkat Pemahaman KR Syariah pada bank Syariah di Indonesia: Studi Pendahuluan*” h 523.

beli (Murabahah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan. Harga jualnya biasanya sudah ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan pembeli.

Harga jual rumah ditetapkan di awal ketika nasabah menandatangani perjanjian pembiayaan jual beli rumah, dengan angsuran tetap hingga jatuh tempo pembiayaan. Dengan adanya kepastian jumlah angsuran bulanan yang harus dibayar sampai masa angsuran selesai, nasabah tidak akan dipusingkan dengan masalah naik/turunnya angsuran ketika suku bunga bergejolak. Nasabah juga diuntungkan ketika ingin melunasi angsuran sebelum masa kontrak berakhir, karena bank syariah tidak akan mengenakan pinalti. Bank syariah tidak memberlakukan sistem pinalti karena harga KPR sudah ditetapkan sejak awal. Pembiayaan rumah ini dapat digunakan untuk membeli rumah (rumah, ruko, rukan, apartemen) baru maupun bekas, membangun atau merenovasi rumah, dan untuk pengalihan pembiayaan KPR dari bank lain.²⁶

Perbedaan pokok antara KPR konvensional dengan syariah terletak pada akadnya. Pada bank konvensional, kontrak KPR didasarkan pada suku bunga tertentu yang sifatnya bisa fluktuatif, sedangkan KPR Syariah bisa dilakukan dengan beberapa pilihan akad alternatif sesuai dengan kebutuhan nasabah, di antaranya KPR iB Jual Beli (skema murabahah), KPR iB sewa (skema ijarah), KPR iB Sewa Beli (skema Ijarah Muntahia Bittamlik-IMBT), dan KPR iB Kepemilikan Bertahap

²⁶ Mohammad Heykal, Analisis Tingkat Pemahaman KR Syariah pada bank Syariah di Indonesia: Studi Pendahuluan” h 523.

(musyarakah mutanaqisah). Namun yang banyak ditawarkan oleh bank syariah adalah skema jual beli (skema murabahah)²⁷

Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah adalah pembiayaan yang digunakan untuk pembelian rumah secara kredit. KPR syariah menggunakan akad Murabah yaitu perjanjian jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli rumah yang diperlukan nasabah sebesar harga beli ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati oleh bank dan nasabah. Yang kini telah banyak dikembangkan oleh lembaga keuangan yang berbasis Syariah.

2.2.4 Produk Pembiayaan

Bank Indonesia sebagai regulator dan pengawasan perbankan terkait dengan permasalahan ini telah mengeluarkan peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Dalam bagian menimbang disebutkan bahwa salah satu upaya untuk menjaga kelangsungan usaha nasabahnya pembiayaan, Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah dapat melakukan Restrukturisasi pembiayaan atas nasabah yang memiliki prospek usaha dan/atau kemampuan membayar. Restrukturisasi pembiayaan dimaksudkan harus memperhatikan prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian.²⁸

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

²⁷[https://affgani.wordpress.com/ekonomi-islam/pembiayaan-bank-syariah-kpr-syariah/\(12-januari-2019\)](https://affgani.wordpress.com/ekonomi-islam/pembiayaan-bank-syariah-kpr-syariah/(12-januari-2019))

²⁸Khotibul Umam dan Budi Utomo Setiawan, *Perbankan Syariah*, (Jakarta; rajawali Pers, 2017)h, 204.

bank syariah kepada nasabah.²⁹ Sedangkan menurut M. Syafi'i Antonio, menjelaskan bahwa pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit Unit*.³⁰

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.

Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah berbeda dengan kredit yang diberikan oleh bank konvensional. Dalam perbankan syariah, *returns* atas pembiayaan tidak dalam bentuk bunga, akan tetapi dalam bentuk lain sesuai dengan akad-akad yang disediakan di bank syariah. Dalam Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Dalam perbankan syariah, istilah kredit tidak dikenal, karena bank syariah memiliki skema yang berbeda dengan bank konvensional dalam menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan. Bank syariah menyalurkan dananya

²⁹ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h. 260.

³⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktik*.(Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 160.

kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan. Sifat pembiayaan, bukan merupakan utang piutang, tetapi merupakan investasi yang diberikan bank kepada nasabah dalam melakukan usaha.³¹

Menurut Undang-Undang perbankan nomo 10 tahun 1998 pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.³²

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa pembiayaan dapat berupa uang atau tagihan yang nilainya diukur dengan uang, misalnya bank membiayai kredit untuk membeli rumah atau mobil. Kemudian adanya kesepakatan antara bank dengan nasabah penerima kredit, dengan perjanjian yang telah dibuatnya. Dalam perjanjian kredit tercakup hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk jangka waktu serta bunga yang ditetapkan bersama. Demikian pula dengan masalah sanksi apabila sidebitor ingkar janji terhadap perjanjian yang telah dibuat bersama. sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam QS Ar-Rum):39

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبًّا لَّيْرَبُوا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ ۖ وَمَا آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Terjemahnya :

Dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).³³

³¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta; Prenadamedia Group, 2011)h, 106.

³²Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, h. 85.

³³ Kemenrtian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*(Bandung; CV Penerbit J-ART, 2004)h. 408.

Firman Allah Yakni pada Q.S An-Nisa/ 4: 29.

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

Terjemahnya :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.³⁴

Firman Allah Yakni pada Q.S Al-Baqarah/ 2: 275.

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

Terjemahannya

Orang-orang yang Makan (mengambil) riba[174] tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila[175]. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu[176] (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.³⁵

Berdasarkan ayat di atas harta yang kalian berikan sebagai hutang dengan tujuan mendapatkan riba dan mencari tambahan dari hutang tersebut, agar ia tumbuh dan menjadi banyak pada harta-hara manusia, sebenarnya di sisi Allah ia tidak

³⁴ Kemenrtian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h.65

³⁵ Kemenrtian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h.47

bertambah, karena Allah justru menghancurkannya dan membatalkannya. Sementara apa yang kalian berikan dalam bentuk zakat dan sedekah kepada orang-orang yang berhak menerimanya demi mencari keridhaan dari Allah dan pahala dariNya, maka inilah yang diterima dan dilipatgandakan oleh Allah dengan pelipatgandaan yang banyak.

Produk-produk pembiayaan bank syariah, khususnya pada bentuk pertama, ditunjukkan untuk menyalurkan investasi dan simpanan masyarakat ke sector riil dengan tujuan produktif dalam bentuk investasi bersama (*investemen 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 (*mudharahah, salam, dan istisnha*) dan pola sewa (*ijarah dan ijarah muntahiyah bittamlik*).

Produk yang lain yang cukup penting adalah pembiayaan proyek, pembiayaan ekspor, pembiayaan pertanian, dan pembiayaan manufaktur dan kontruksi. Akad-akad yang digunakan lebih spesifik sesuai dengan karakterstiknya, pembiayaan proyek menggunakan pola bagi hasil (*mudharabah, dan musyarakah*), pembiayaan manufaktur dan kontruksi menggunakan pola jual beli dengan memproduksi atau membangun (*istisnha, dan istisnha parallel*), sedangkan pembiayaan ekspor dapat menggunakan pola bai hasil (*mudharabah, dan musyarakah*) atau pola jual beli (*murabahah*).³⁶

Dari sekian banyak produk pembiayaan bank syariah, tiga produk pembiayaan utama yang mendominasi portfolio pembiayaan bank syariah adalah pembiayaan modal kerja, pembiayaan investasi, dan pembiayaan aneka barang dan property. Akad-akad yng digunakan dalam aplikasi pembiayaan tersebut sangat bervariasi dari

³⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008),h. 122

pola bagi hasil (*mudharabah, musyarakah, dan musyarakah mutanaqisah*), pola jual beli (*murabahah, salam, dan istishna*). Ataupun pola sewa (*ijarah dan ijarah muntahiyah bittamlik*).

2.2.3.1 Akad dalam KPR Syariah

Menurut Deputi gubernur Bank Indonesia, Maulana Ibrahim, prinsip yang digunakan untuk KPR syariah adalah *Murabahah, Istishna, Muadharabah*, dan juga *Musyarakah Mutanaqisah*.

1. Akad Murabahah

Secara bahasa *murabahah* diambil dari kata *rabiha-yarbahu-ribhan-warabahan* yang berarti beruntung atau memberikan keuntungan atau memberikan keuntungan. Sedangkan kata *ribh* itu sendiri berarti suatu kelebihan yang diperoleh dari produksi atau modal (profit) *murabahah* berasal dari *mashdar* yang berarti "keuntungan, laba, atau faedah).

Murabahah dapat dilakukan berdasarkan pesanan atau tanpa pesanan. Dalam *Murabahah* berdasarkan pesanan, bank melakukan pembelian barang setelah ada pemesanan dari nasabah, dan dapat bersifat mengikat atau tidak mengikat nasabah untuk membeli barang yang dipesannya. (bank dapat meminta uang muka pembelian kepada nasabah).

Dalam kasus jual beli biasanya, misalnya seseorang ingin membeli barang tertentu dengan spesifikasi tertentu, sedangkan barang tersebut belum ada pada saat pemesanan, maka si penjual akan mencari dan membeli barang yang sesuai dengan spesifikasinya, kemudian menjualnya kepada si pemesan. Dalam *Murabahah* melalui pesanan ini si penjual boleh meminta pembayaran *hamish ghadiyah*, yakni uang tanda jadi ketika ijab-kabul. Hal ini sekedar untuk menunjukkan bukti keseriusan si pembeli.

Bila kemudian si penjual telah membeli dan memasang berbagai perlengkapan pesannya, sedangkan di pembeli membatalkannya, *hamish ghadiyah* dapat digunakan untuk menutup kerugian. Bila jumlah *hamish ghadiyah*-nya lebih kecil dibandingkan jumlah kerusakan yang harus ditanggung oleh si penjual, penjual dapat meminta kekurangannya. Sebaliknya, bila berlebihan, si pembeli berhak atas kelebihan itu.³⁷

Secara umum, akad yang sering digunakan dalam pembiayaan rumah ini antara lain adalah *murabahah* (jual beli dengan margin profit), terutama untuk rumah yang telah dibangun, dan akad *istishna*, yaitu pemesanan barang (rumah) dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati, serta pembayaran dengan nilai tertentu yang disepakati pula.

Penggunaan akad *murabahah*, Pada akad ini, bank syariah dan nasabah berkontribusi modal dengan prosentase tertentu, dan nasabah kemudian membeli “saham/bagian” yang menjadi milik bank secara bertahap, sampai kepemilikan rumah tersebut sepenuhnya berada di tangan nasabah.

KPR syariah dengan akad *murabahah* adalah perjanjian jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli rumah yang diperlukan nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah sebesar harga beli ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati oleh bank dan nasabah. Ada juga yang menambahkan akad wakalah dalam KPR syariah ini (BTN Syariah).

Dari uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan *murabahah* adalah jual beli barang dengan alat tukar disertai tambahan yang telah ditentukan. Dalam *murabahah* ini setidaknya ada dua pihak yang terlibat, yakni

³⁷ Adiwarmanto A.Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Depok: PT Raja grafindo Persada, 2017),h. 115

penjual dan pembeli. di samping itu, dalam murabahah ini mesti ada kejelasan tentang harga awal dan harga jual yang disampaikan oleh pihak penjual kepada pihak pembeli.

2. Akad Wadi'ah

Wadi'ah di ambil dari lafadz *wad-al-syai* (menitipkan sesuatu) dengan makna meninggalkannya. Dinamakan sesuatu yang dititipkan seseorang kepada yang lain untuk menjaganya bagi dirinya dengan *wadi'ah* karna ia meninggalkannya pada pihak yang dititipi. Oleh karena itu, secara bahasa *wadi'ah* berarti sesuatu yang diletakkan pada selain pemiliknya agar dipelihara atau dijaga.

Pengertian wadiah secara istilah, di antara para *fuqaha* terjadi perbedaan dalam redaksional, namun demikian, secara substantif pengertian *wadi'ah* yang didefinisikan para *fuqaha* tersebut tidak jauh beda. Hanafiyah misalnya mengartikan *wadi'ah* dengan penguasaan kepada pihak lain untuk menjaga hartanya, baik secara *sharih*.

wadi'ah adalah amanah (penerimaan barang) berkewajiban menjaga agar barang yang dititipkan kepada selalu dalam kondisi yang baik, sehingga pada saat pemilik barang menginginkannya kembali barang tersebut dapat dikembalikan secara utuh. Akad titipan *wadi'ah* ada dua, yaitu *Wadi'ah Yad Amanah* dan *Wadia'ah yad Dhamanah*. pada awalnya, *Wadia'ah* muncul dalam bentuk *yad al-amanah* 'tangan amanah' yang kemudian dalam perkembangannya memunculkan *yadh-Dhmanah* 'tangan penanggung'.³⁸

³⁸ Ascarya, "Akad dan Produk bank Syariah", h. 42.

a. Titipan *wadi'ah yad Amanah*

Secara umum *wadi'ah* adalah titipan murni dari pihak penitip (*muwadd'i*) yang mempunyai barang/aset kepada pihak penyimpanan (*mustawada'*) yang diberi amanah/kepercayaan, baik individu maupun badan hukum, tempat barang yang dititipkan harus dijaga dari kerusakan, kerugian, keamanan, dan keuntungannya, dan dikembalikan kepan saja penyimpanan mengendaki.

Barang/aset yang dititipkan adalah sesuatu yang berharga yang dapat berupa uang, barang, dokumen, surat berharga, atau barang berharga lainnya. Dalam konteks ini, pada dasarnya pihak penyimpanan (*custodian*) sebagai penerima kepercayaan (*trustee*) adalah *yad al-amanah* 'tangan amanah' yang berarti bahwa ia tidak diharuskan bertanggungjawab jika sewaktu dalam penitipan terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/aset titipan, selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang/aset titipan. Biaya penitipan boleh dibebankan kepada pihak penitipan sebagai kompensasi atas tanggungjawab pemeliharaan.

Dengan prinsip ini, pihak penyimpanan tidak boleh menggunakan atau memanfaatkan barang/aset yang dititipkan, melainkan hanya menjaganya. Selain itu, barang/aset yang dititipkan tidak boleh dicampuradukkan dengan barang/aset penitip. Karena menggunakan prinsip *yad al-amanah*, akad titipkan seperti ini biasa disebut *wadi'ah yad amanah*

b. Titipan *Wadi'ah yad Dhamanah*

Dari prinsip *yad al-amanah* 'tangan amanah' kemudian berkembang prinsip *yadh-dhamanah* 'tangan penanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang/aset titipan.

Hal ini berarti bahwa pihak menyimpan atau *custodian* adalah *trustee* yang sekaligus *guarantor* ‘penjamin’ barang/aset yang dititipkan. Ini juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang/aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang/aset yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpanan menghendaki. Hal ini sesuai dengan anjuran dalam Islam agar aset selalu diusahakan untuk tujuan produktif.

Dengan prinsip ini, penyimpan boleh mencampur aset penitip dengan aset penyimpan atau aset penitip yang lain, dan kemudian digunakan untuk tujuan produktif mencari keuntungan. Pihak penyimpan berhak atas keuntungan yang diperoleh dari pemanfaatan aset titipan dan bertanggung jawab penuh atas risiko kerugian yang mungkin timbul. Selain itu, penyimpanan, diperbolehkan juga, kehendak sendiri, memberikan bonus kepada pemilik aset tanpa akad perjanjian yang mengikat sebelumnya. Dengan menggunakan prinsip *yad Dhamanah*, akad titipan seperti ini biasa disebut *Wadi'ah yad Dhamanah*.³⁹

Bentuk lain, KPR iB sewa beli (*wad*). Skema ini memberi pilihan kepada nasabah untuk menyewa rumah yang akhirnya dapat dimiliki hingga akhir masa sewa. Dalam skema ini, harga sewa ditentukan secara berkala berdasarkan kesepakatan antara bank dengan nasabah. Umumnya skema ini digunakan untuk pembiayaan KPR iB berjangka waktu panjang misalnya 15 tahun. Pada akhir tahun jatuh tempo, nasabah dapat membeli rumah yang disewa.

Skema lain yang saat ini banyak diminati adalah skema KPR iB kepemilikan bertahap. Bank dan nasabah berserikat dalam kepemilikan rumah. Secara bertahap

³⁹ Ascarya, “Akad dan Produk bank Syariah”, h. 44.

nasabah akan menambah porsi kepemilikannya melalui angsuran setiap bulannya, sementara bank secara bertahap mengurangi porsi kepemilikannya, sehingga di akhir periode rumah menjadi milik nasabah.⁴⁰

2.3 Tinjauan konseptual

2.3.1 Persepsi adalah sebuah proses pengamatan seseorang atau individu mengatur atau menafsirkan untuk memberikan gambaran berdasarkan pengalaman yang telah terjadi. Persepsi ada karena terjadinya komunikasi terhadap suatu stimulus yang dilakukan kepada seseorang untuk menghasilkan sebuah informasi, kemudian informasi ini diterima setiap individu berbeda-beda. Penerimaan yang diberikan setiap orang ada yang menerima ataupun acuh terhadap informasi yang diterimanya. hal ini disebabkan karena persepsi seseorang dalam menerima sebuah informasi berbeda-beda.

Persepsi juga timbul karena diawali dengan adanya obyek peristiwa atau situasi yang hadir, kemudian situasi yang hadir tersebut diregistrasi atau diterima oleh panca indera baik itu penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman yang diinterpretasikan sesuai dengan cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang yang kemudian akan menimbulkan umpan balik yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang.

2.3.2 Nasabah adalah seseorang yang mempunyai hubungan dengan bank yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman yang melakukan transaksi simpanan dan pinjaman pada Bank.

⁴⁰ [https://affgani.wordpress.com/ekonomi-islam/pembiayaan-bank-syariah-kpr-syariah/\(12-januari-2019\).](https://affgani.wordpress.com/ekonomi-islam/pembiayaan-bank-syariah-kpr-syariah/(12-januari-2019).)

2.3.3 Produk Pembiayaan KPR adalah suatu hasil pemikiran yang berupa barang atau jasa yang dapat ditawarkan kepada masyarakat atau nasabah untuk digunakan yang dapat membantu sebagian dari pekerjaannya.pada dasarnya diberikan atas dasar kepercayaan, dengan demikian pemberian pembiayaan adalah pemberian kepercayaan. Hal berarti prestasi yang diberikan benar-benar harus diyakini dapat dikembalikan oleh penerima pembiayaan sesuai dengan waktu dan syarat-syarat yang disepakati.

2.3.4 Bank

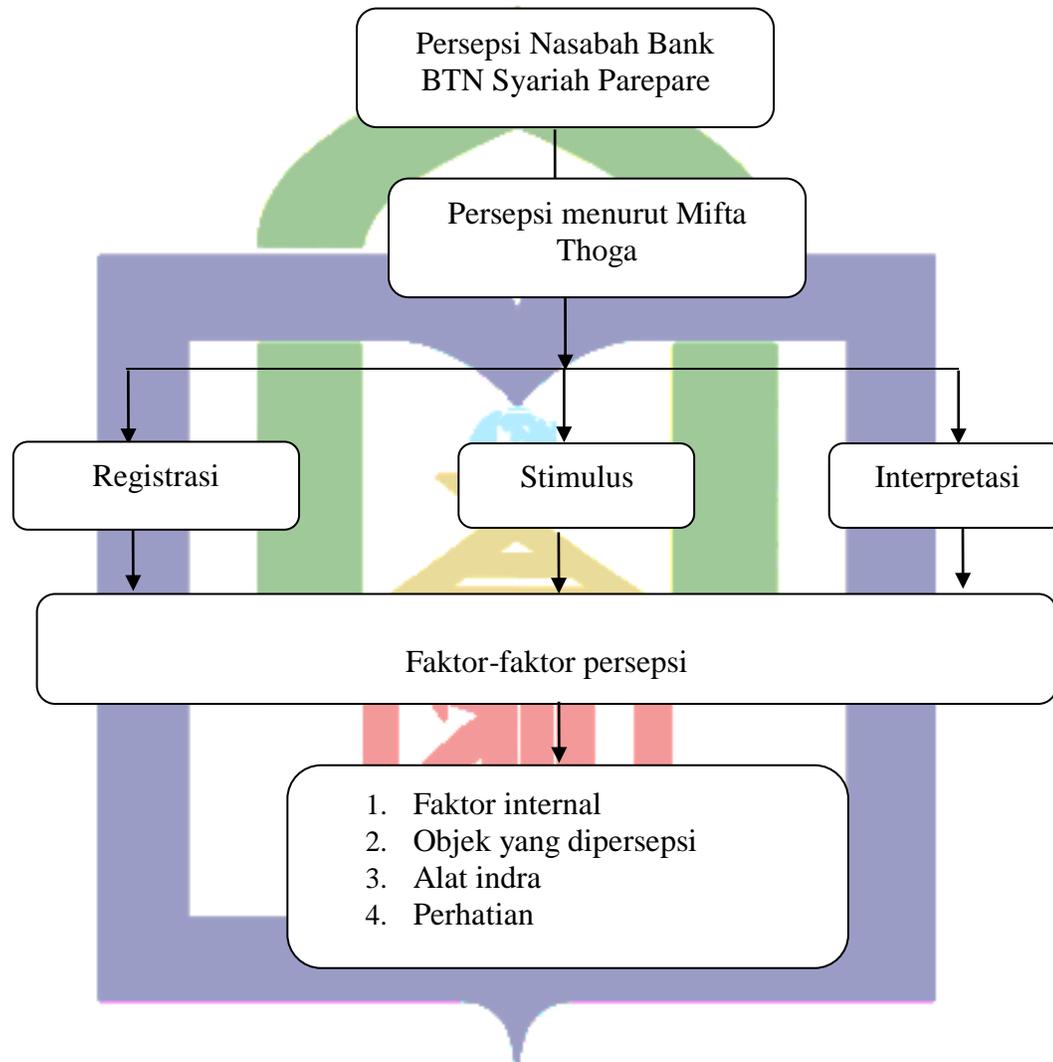
Bank Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, menyatakan bahwa perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, segiatan uasaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kemabali dan bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.selain dari pengertian menurut perundang-undangan, berikut beberapa definisi dari berbagai para ahli :

2.3.4.1 Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utanamnya sebagai lembaga perantara keuangan, yang menyalurkan dana dari ihak yang berkelebihan dana kepada pihak yng kekurangan dana atau membutuhkan danapada waktu yang ditentukan.

2.3.4.2 Menurut A. Abdurrahman dalam ensiklopedia keuangan, bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksakanan berbagai jasa, seperti memberikan jasa seperti memberikan pinjaman, mngedarka mata uang, pengawasan terhadap mata

uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan dan lain-lainnya.⁴¹

2.4 Kerangka Pikir



2.1 Kerangka Fikir

⁴¹ Thamrin Abdullah dan Francis tantric, *Bank dan Lembaga Keuangan*, h. 2.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yakni pengumpulan data-data yang terjadi di lapangan, data yang diperoleh berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa yang sederhana dan dikaitkan dengan data yang ada untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *fenomologi* yang pendekatannya disesuaikan dengan melihat kenyataan yang ada di lapangan melalui observasi, penelitian ini digunakan untuk menganalisis suatu fenomena berdasarkan tanggapan yang ada. Penelitian *fenomologi* digunakan penulis dalam menganalisis bagaimana persepsi nasabah terhadap pembiayaan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini akan dilaksanakan di daerah Pare-pare, dengan waktu penelitian \pm 2 bulan.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokus pada Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR pada Bank Tabungan Negara Syariah Pare-pare. Defenisi persepsi yang dimaksud penulis disini adalah tindakan mengenali atau menafsirkan suatu informasi untuk memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan.

3.4 Jenis dan Sumber Data yang digunakan

Berhubunga dengan sumber data yang digunakan oleh peneliti di dapatkan dari informasi maka jenis data yang digunakan adalah data subjek sumber data adalah

semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun berasal dari dokumen dokumen baik dalam bentuk statistic atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.¹ Dalam penelitian ini ada dua jenis data analisis, yaitu primer dan sekunder sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan informasi wawancara langsung dilpangan. Dalam hal ini data primer diperoleh dari nasabah Bank BTN Syariah Parepare.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang tau instansi di luar penelitian sendiri, walapun yang dikumpulkan itu sesungguhnya data asli, mengutip untuk memperoleh data dari berbagai referensi.² Data dan sumber sekunder adalah cerita, penuturan atau catatan mengenai persepsi nasabah terhadap pembiayaan KPR pad Bank BTN Syariah Parepare.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Ada beberapa metode pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian seperti, Observasi, wawancara, dan rekomendasi.³

3.5.1 Observasi

¹ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 87.

² Okta Rizka, *Pengaruh Persepsi Nasabah Dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Keputusan Pembiayaan Griya Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Bandar Lampung*, (skripsi Sarjana; jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri raden Intan: Lampung, 2017), h. 50.

³ Sugiono, *“Metode Penelitian Manajemen”*, h. 445.

Observasi adalah sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan, observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang orang, karena apa yang diktaka orang belum tentu sama dengan apa yang dikejakan. Observai merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian.⁴

Penelitian akan dilakukan dengan melihat dan mengamati kejadian-kejadian terkait dengan pendapat nasabah terhadap produk yang diperkenalkan oleh Bank BTN Syariah PAREPARE. termasuk meneliti bagaimana bank atau karyawan dapat memperkenalkan produknya dan dapat diminati oleh masyarakat lain.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai. Wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.⁵

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengumpulan gambar yang lengkap tentang kondisi terkait dengan pembahasan skripsi ini. Proses dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan merekam hasil tanggapan dari responden sebagai bentuk pertanggungjawaban. Dokumentasi ini

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 235.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, h. 224.

dilakukan pengumpulan data dengan cara meneliti peristiwa yang ada dilapangan dalam penyimpanan informasi mengenai persepsi nasabah terhadap pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah parepare. Pengumpulan bukti dan keterangan data dari dokumen dan seperti kutipan yang terdapat dari beberapa referensi buku dan artikel.

3.6 Teknik Analisis Data

setelah keabsahan data sudah dipenuhi, selanjutnya melakukan analisis data, pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data, teknil analisis, yang dilakukan dengan menggunakan teknis analisis data, teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakann teknik analisis, data dikemukakan oleh miles dan humerman.⁶

3.6.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penelitian dalam hal ini adalah pengumpulan data dari hasil penelitian untuk melakukan tahap selanjutnya. Hasil pengumpulan data tersebut baik dari hasil wawancara mauoun catatan lapangan.

3.6.2 Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu komponenen proses seleksi, memfokuskan dan penyederhanaan. Reduksi data berlangsung sejak peneliti mengambil keputusan tentang kerangka kerja konseptual, melakukan pemilihan kasus dan menyusun pertanyaan penelitian.

3.6.3 Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan imformasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan keputusan. Oleh karena

⁶ Bosrowi dan suwandi, *memahami penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h. 209.

itu sajiannya harus tersusun secara teratur. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori atau kelompok. Masing-masing kelompok menunjukkan sub-sub agar bisa menjadi urutan-urutan.

3.6.4 Kesimpulan atau perifikasi

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati hal-hal yang bersifat umum, terkait bagaimana tanggapan masyarakat tentang produk pembiayaan Kredit kepemilikan Rumah (KPR) pada Bank BTN Syariah Parepare. Kemudian akan ditarik sebuah kesimpulan yang bersifat Khusus. jenis kesimpulan ini disebut penarikan kesimpulan deduktif. Deduktif merupakan cara analisa dari kesimpulan umum yang diuraikan menjadi conto-contoh kongkrit atau fakata-fakta sehingga mejadi sebuah kesimpulan khusus.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pertumbuhan pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2017	751
2	2018	1.133
3	2019	89

DATA NASABAH PADA TAHUN 2017

NO	NASABAH	TGL REAL	NO	NASABAH	TGL REAL
1	ABDUL MUBARAK	24/Jan/17	18	SYARI NUR	27/Jan/17
2	NURHAYATI RINDU	24/Jan/17	19	SYAWAL	27/Jan/17
3	MURTAFAIAH	24/Jan/17	20	ANDI ZHULQIFLI RAMADHAN	27/Jan/17
4	ABDUL RAHMAN	24/Jan/17	21	IRVAN ANDI MAPPANGARA	27/Jan/17
5	NURLAELAH JALAL	24/Jan/17	22	MUHAMMAD IQBAL	27/Jan/17
6	ANDI EFI NOVIANA LESTARI	24/Jan/17	23	BURHANUDDIN	27/Jan/17
7	HUSNAH	24/Jan/17	24	ANDI INASAFITRIANI	27/Jan/17
8	FARHANUDDIN	24/Jan/17	25	KITTANG	27/Jan/17
9	NASYRAH	24/Jan/17	26	SAHARUDDIN SUPARDI	27/Jan/17
10	NISMA ARISKHA MASDAR	27/Jan/17	27	LINCE	27/Jan/17
11	BUHERA	27/Jan/17	28	HARIYATI	27/Jan/17
12	MUHAMMAD RAHMAT AKBAR	27/Jan/17	29	AGUS MURDANI	27/Jan/17
13	ANDI NURMAWATI CAHAYA	27/Jan/17	30	SILFANUS PETRUS	27/Jan/17
14	NUR ANAH	27/Jan/17	31	HASMAWATI	27/Jan/17
15	SYAMSUDDIN	27/Jan/17	32	ANDI TANAWALI	27/Jan/17
16	JULIANTY	27/Jan/17	33	RAHMANG	27/Jan/17
17	IBNU HAJAR	27/Jan/17	34	MARGARETHA PATODINGAN	27/Jan/17

35	FADJAR TRI SASMITO	27/Jan/17
36	MARTHEN SIANG	27/Jan/17
37	MESRAWATI RIFAI	27/Jan/17
38	WAHYUDIN	27/Jan/17
39	HAMDANA	27/Jan/17
40	WIWIN SYAFAAT ODE	27/Jan/17
41	BERLIAN TJABURRU	27/Jan/17
42	NURHIDAYA	27/Jan/17
43	SITTI MARWAH	27/Jan/17
44	NURLIANA	27/Jan/17
45	NIKITA SELVY	27/Jan/17
46	SYAHRUDDIN	3/Feb/17
47	MUHAMMAD FAWUZUL AHMAD	3/Feb/17
48	ABDUL RAHMAN	3/Feb/17
49	SALMAN	3/Feb/17
50	WAHYUNINGSIH	3/Feb/17
51	SENIWATI	3/Feb/17
52	RINI PUJIASTUTI	3/Feb/17
53	EVAWATI	3/Feb/17
54	ARDIAN SILONGA MALLANG	3/Feb/17
55	ANGGI DESI SATRIANI	6/Feb/17
56	ARDIANSYAH	13/Feb/17
57	NURAENI SEKKA	13/Feb/17
58	TARDIANI	13/Feb/17
59	TAUFIK SYAHRUDDIN	13/Feb/17
60	RUDI RAMA	13/Feb/17
61	MUHAMMAD SYUKRI	13/Feb/17
62	NUR AFNI	13/Feb/17
63	RISDA UMASANGADJI	13/Feb/17
64	FIRMAN	13/Feb/17
65	SAINUDDIN	13/Feb/17
66	SAINUL	13/Feb/17

67	NURANI	13/Feb/17
68	MUHAMMAD TAHIR ATJO	13/Feb/17
69	HAIRUL	
70	BASRIYAH	
76	ROSDIANA	24/Feb/17
77	HAMDANA	24/Feb/17
78	SURIYADI	28/Feb/17
79	SUKARNO	28/Feb/17
80	SYAMSUMARLING RUSTAN	28/Feb/17
81	IRMA JAMINGIN TAMBUKU	28/Feb/17
82	ANDI NURUL MUTMAINNAH	28/Feb/17
83	KHUSNUL KHATIMAH	28/Feb/17
84	WILHADI	20/Mar/17
85	NUR AFAIAH	23/Mar/17
86	SUPARMAN	23/Mar/17
87	PAHARUDDIN PALHAM	24/Mar/17
88	FATMAWATY	24/Mar/17
89	NURDIAH	24/Mar/17
90	NUR ASMI SAISAR	24/Mar/17
91	YULIANA	24/Mar/17
92	ALAMSYAH SUYUTI	24/Mar/17
93	AMINUDDIN	24/Mar/17
94	NUR IKHSAN AMIN	27/Mar/17
95	WASLIAH HASAN	27/Mar/17
96	MUHAMMAD ARIF	27/Mar/17
97	NAHDA	27/Mar/17
98	GUSRIADI ALI	27/Mar/17
99	WAHDANIAH SAYADI	27/Mar/17
100	IMANUEL PODO	27/Mar/17
101	MUHAMMAD JUNAID AMIRULLAH	27/Mar/17
102	ENNY SATRIANI	27/Mar/17
103	RIEZQA APRIANA ANWAR	27/Mar/17

104	ANDI MARDIANA	27/Mar/17
105	HASLITA ARIEF SALEH	27/Mar/17
106	RENIANTI YUSUF	27/Mar/17
107	ABDULLAH	27/Mar/17
108	JAYANTO	27/Mar/17
109	RATNAWATI	27/Mar/17
110	WAHYUNI AMIRUDDIN	27/Mar/17
119	HERYANTO	27/Mar/17
120	LUDIA RATU KAYA	27/Mar/17
121	BADARUDDIN	27/Mar/17
122	AGUSTINA	27/Mar/17
123	SARNIAWATI	27/Mar/17
124	ISA	27/Mar/17
125	WAHIDA	27/Mar/17
126	MUHAMMAD HASIR SADIKIN	27/Mar/17
127	NURLIAH	27/Mar/17
128	KARTINI DAUD ADI	27/Mar/17
129	ROHMIWATI	27/Mar/17
130	ASRUDI	27/Mar/17
131	ABDUL HARMAN	27/Mar/17
132	IRAWATI	27/Mar/17
133	RUSTAM	27/Mar/17
134	EMMY ALIYAH	27/Mar/17
135	MUSLIMIN	27/Mar/17
136	DARMAWATI	27/Mar/17
137	SRI ARWINDA SARI	27/Mar/17
138	NURMANIA	27/Mar/17
139	TENRI SHINTA	27/Mar/17
140	FRENGKY WILSON MENTANSAN	27/Mar/17
141	PUSPA NURUL FAJAR	27/Mar/17
142	MULIATI	27/Mar/17
143	YECHO JAMALUDDIN BESSIE	27/Mar/17
144	SATRIANA SATTAR	29/Mar/17
145	ERLITA SUSANTI	7/Apr/17

146	EDY SYARIFUDDIN	11/Apr/17
147	MUHAMMAD ALI	26/Apr/17
148	TRY HARTANTO TAUFIK	26/Apr/17
149	MUKHLIS	26/Apr/17
150	AHMAD SAIHU	26/Apr/17
151	AHMAD FAJRIN	26/Apr/17
152	MUHAMMAD NURUL ASRY	26/Apr/17
153	WAHIDAH	26/Apr/17
154	TASDIR	26/Apr/17
155	ASHAR	27/Apr/17
156	ROSNAENI HAMKA	27/Apr/17
157	QUADRI	27/Apr/17
158	HAMKA	27/Apr/17
159	TASWIN ASPA	27/Apr/17
160	YUSTRIANTI	27/Apr/17
161	KASRIADI	27/Apr/17
167	DIAN SAFITRI	28/Apr/17
168	HENDRA SAPRI	5/May/17
169	HENDRAWANTO PUABONGA	8/May/17
170	SYARIF	8/May/17
171	LUKMAN	8/May/17
172	RESKI ALWIAH	8/May/17
173	ARYE PRATAMA HASANDHY	8/May/17
174	ATIRAH	8/May/17
175	ANISAH AHMAD	8/May/17
176	STEVIANUS	8/May/17
177	PAILLIN	8/May/17
178	FITRIANI	8/May/17
179	HIKMA PRATIWI	8/May/17
180	YERMIA	8/May/17
181	MUHAMMAD YUSUF ALI	8/May/17
182	YUSUF MARDIANTO	8/May/17
183	RESKIATI	8/May/17
184	MUHAMMAD AMIN	8/May/17

DATA NASABAH PADA TAHUN 2018

NO	NASABAH	TGL REAL
1	MUNANDAR TRIWIBOWO	16/Jan/18
2	ANACE	7/Feb/18
3	MARTHEN SALU	19/Feb/18
4	HASBIAH	19/Feb/18
5	SURIATI	19/Feb/18
6	ANDI NURUL AINUN ASSYSYURA	19/Feb/18
7	HASLINDA	19/Feb/18
8	JUMRIATI	20/Feb/18
9	ANDI FAUZAN	20/Feb/18
10	ALFRIDA	20/Feb/18
11	IKBAL	20/Feb/18
12	SUKIRA	20/Feb/18
13	AHMAD JUNAIDI SULTAN	20/Feb/18
14	ZULQARNAIN	20/Feb/18
15	RAHMAWATI	20/Feb/18
16	ANDI ASFANDI	20/Feb/18
17	LIDIANA	21/Feb/18
18	SUDIRMAN	21/Feb/18
19	DEWI SUSANTI	21/Feb/18
20	NASRIAH NASRUDDIN	21/Feb/18
21	TASWIN	21/Feb/18
22	JUMALDIS	21/Feb/18
23	YAHYA	21/Feb/18
24	MUHAMMAD YUSUF HUDA	21/Feb/18
25	FARADILLA	21/Feb/18
26	RAHMIATI MASRI	21/Feb/18
27	MUHAMMAD WILDAN	21/Feb/18
28	ABIDIN	21/Feb/18
29	ANDI WULANSARI	21/Feb/18
30	SALMIA	21/Feb/18
31	KASMAWATI	21/Feb/18
32	RIANG HIDAYAT	21/Feb/18

NO	NASABAH	TGL REAL
33	RAKHMAT	21/Feb/18
34	MUTMAINNAH DJALIL	21/Feb/18
35	MARDAWIAH MUHAMMADIAH	21/Feb/18
36	FERIYANTO	21/Feb/18
37	SAHABUDDIN	21/Feb/18
38	SYAHRUDDIN TALIBIN	22/Feb/18
39	PADILA	22/Feb/18
40	SITTI FATIMAH GOGA	22/Feb/18
41	PUJI PUTRI UTAMI	22/Feb/18
42	MIFTAHUN NUR	22/Feb/18
43	RYAN ANGGARA	22/Feb/18
44	ARMIN PATAMORGANA	22/Feb/18
38	SYAHRUDDIN TALIBIN	22/Feb/18
39	PADILA	22/Feb/18
40	SITTI FATIMAH GOGA	22/Feb/18
41	PUJI PUTRI UTAMI	22/Feb/18
42	MIFTAHUN NUR	22/Feb/18
43	RYAN ANGGARA	22/Feb/18
44	ARMIN PATAMORGANA	22/Feb/18
45	ANGGA RESTA SEPTIADI	22/Feb/18
46	NURHADI	22/Feb/18
47	SUKRI	22/Feb/18
48	HENDRY PRAMANA PUTRA	22/Feb/18
49	BUDIMAN	22/Feb/18
50	HASNIDAR RAHIM	22/Feb/18
51	ANSAR	22/Feb/18
52	MULIYANI	22/Feb/18
53	ODDANG	22/Feb/18
54	MUHAMMAD RISAL	22/Feb/18
55	SUHARNI	22/Feb/18
56	KARTINI	22/Feb/18
57	IDA ROSYIDA	22/Feb/18

58	MUHAMMAD AKBAR	22/Feb/18
	ANDI NARDIANA ANDI	
59	AKO	22/Feb/18
60	HENDRA	22/Feb/18
61	NURDIA	22/Feb/18
62	MUHAMMAD IDRIS	22/Feb/18
63	FITRIYANTI	22/Feb/18
64	YUSNITA SARDANI	22/Feb/18
65	IRMA	22/Feb/18
66	ANDI RUSLAN	22/Feb/18
67	ADI NASUTION	23/Feb/18
68	PIKAL	23/Feb/18
	MUHAMMAD RIZAL	
69	MUSTARI	7/Mar/18
70	SITTI NURHAYATI	7/Mar/18
71	MUHAMMAD SALIM	7/Mar/18
72	SRI HARTATI	7/Mar/18
73	NASRULLAH	7/Mar/18
74	ABDUL KADIR	7/Mar/18
75	AHMAD	7/Mar/18
76	JUMIATI	7/Mar/18
77	ARHAM AHMAD	7/Mar/18
78	ILHAM KAMARUDDIN	7/Mar/18
79	DEWI RATNASARI	8/Mar/18
80	SITTI RAHMAWATI	8/Mar/18
81	MULIADI R	8/Mar/18
82	BUNGA SARI	8/Mar/18
83	HABIBI	8/Mar/18
	ANDI MUHAMMAD	
84	MULSAD FUAD ROMY	8/Mar/18
85	VERA HARDINI	14/Mar/18
86	YAKUB TODING	14/Mar/18
87	RAHMAWATI	14/Mar/18
88	ELVIANITA	14/Mar/18
98	SANTI	16/Mar/18
99	AWALUDDIN	16/Mar/18
100	AZIS	16/Mar/18

101	AZHAR KASIM	16/Mar/18
102	APRIANTO	16/Mar/18
103	FARDI	16/Mar/18
104	MUHAMMAD ZAMRI	19/Mar/18
105	ABDUL KADIR	19/Mar/18
106	AFRIANDI ALI	19/Mar/18
107	SUPRIANTO	19/Mar/18
108	JUMIATI	19/Mar/18
112	NURBAHRI NOHONG	19/Mar/18
113	YUSUF	19/Mar/18
114	USNI NURDIN	19/Mar/18
115	SERVIN NOVIYANA	19/Mar/18
116	RATNA LAWADONG	19/Mar/18
117	SYAFRIANTO SARIMIN	21/Mar/18
118	HERMANTO	21/Mar/18
119	ANDI AKBAR ISMAIL	21/Mar/18
120	HARIANTO	22/Mar/18
121	RATNA	22/Mar/18
	MUHAMMAD MUSADDAD	
122	WAHAB	22/Mar/18
	JANAWATI LIMBONG	
123	LAYUK	22/Mar/18
124	ARSAD MALO	22/Mar/18
125	MASNAWATI	22/Mar/18
126	ANA YUDI HAYATO	22/Mar/18
127	RIJAL	22/Mar/18
128	SAIKEM	22/Mar/18
129	ERWIN	22/Mar/18
130	SOPYAN	26/Mar/18
131	KASMAWATI	26/Mar/18
132	ROSMIATI	26/Mar/18
109	HALWIAH	19/Mar/18
110	SARINA	19/Mar/18
111	FITRI AWALIAH	19/Mar/18
112	NURBAHRI NOHONG	19/Mar/18

113	YUSUF	19/Mar/18
114	USNI NURDIN	19/Mar/18
115	SERVIN NOVIYANA	19/Mar/18
116	RATNA LAWADONG	19/Mar/18
117	SYAFRIANTO SARIMIN	21/Mar/18
118	HERMANTO	21/Mar/18
119	ANDI AKBAR ISMAIL	21/Mar/18
120	HARIANTO	22/Mar/18
121	RATNA	22/Mar/18
122	MUHAMMAD MUSADDAD WAHAB	22/Mar/18

123	JANAWATI LIMBONG LAYUK	22/Mar/18
124	ARSAD MALO	22/Mar/18
125	MASNAWATI	22/Mar/18
126	ANA YUDI HAYATO	22/Mar/18
127	RIJAL	22/Mar/18
128	SAIKEM	22/Mar/18
129	ERWIN	22/Mar/18
130	SOPYAN	26/Mar/18
131	KASMAWATI	26/Mar/18
132	ROSMIATI	26/Mar/18

DATA NASABAH PADA TAHUN 2019

NO	NASABAH	TGL REAL
1	MURNI MUSLIM	8/Feb/2019
2	RINDINI NUSANTARA JAYA	27/Feb/2019
3	SUSILAWATI	5/Mar/2019
4	ASMAH	5/Mar/2019
5	ARNIATI	5/Mar/2019
6	RAMLAH	5/Mar/2019
7	ROYVANS	5/Mar/2019
8	NISMA	5/Mar/2019
9	ANDI AYUNI A.P	5/Mar/2019
10	M IRFAN	6/Mar/2019
11	RAMDANI A GANI	6/Mar/2019
12	BAHRI	6/Mar/2019
13	SUMARNI TAJUDDIN	6/Mar/2019
14	FITRAH. AM	6/Mar/2019
15	ANDI SURIYANA	6/Mar/2019
16	A. RIZKI AFFANDI ALAM	6/Mar/2019
17	M RUDY DIAZ	6/Mar/2019
18	DARMAYANTI S	6/Mar/2019
19	ARIS SUPRIANTO	6/Mar/2019

NO	NASABAH	TGL REAL
20	AHRIADI. AS	6/Mar/2019
21	MUH. ZAKIR	8/Mar/2019
22	YANDRI TRI PUTRA MADO	8/Mar/2019
23	UNTUNG SUDIRMAN ADAS	8/Mar/2019
24	REGINA S. LUMENTUT	8/Mar/2019
25	GRACIA FEBRINA LUMENTUT	8/Mar/2019
26	INDRAWATI	8/Mar/2019
27	WAHYUNAN WIJAYA	25/Mar/2019
28	ANDI MIRA MEILANY SYAHRIR	2/Apr/2019
29	MUNIRSANG	4/Apr/2019
30	LINDA MORINSKA FENTRY NOYA	5/Apr/2019
31	MUSTARI ARSYAD	5/Apr/2019
32	MUHLIS	5/Apr/2019
33	MUH. ARDI	5/Apr/2019
34	ARMAWATI	5/Apr/2019
35	SUKARDI	5/Apr/2019
36	DICKY SETYAWAN	5/Apr/2019
37	ZUKRIADI	5/Apr/2019
38	RONNY ABRAHAM	5/Apr/2019

39	ADRIANTO	5/Apr/2019		
40	MUH YUSUF	5/Apr/2019		
41	RANDI SISWANTO	3/May/2019		
42	ANDIKA PUTRA	3/May/2019		
43	MUHAMMAD RISKAL	3/May/2019		
44	ALISHA	8/May/2019		
45	MUH. ARIF	8/May/2019		
46	FIRMANSYAH	8/May/2019		
47	ANDI JAWAHIR	8/May/2019		
48	NUR HABIBI	8/May/2019		
49	M ZULKIFLI	8/May/2019		
50	MARLINA	8/May/2019		
51	SOLIHIN	8/May/2019		
52	MUH. JAMIL	8/May/2019		
53	ASMAL YUNUS	5/Jul/2019		
54	HADI NUGRAHA	7/Aug/2019		
55	AAN SYAFRIANTO	9/Aug/2019		
56	JUMIATI	15/Aug/2019		
57	HANDAYANI ACHMAD	19/Aug/2019		
58	MUHAMMAD DAHLAN ASAD	23/Aug/2019		
59	AYU ANDIRA SYAM	2/Sep/2019		
60	IMAM ISMAIL	2/Sep/2019		
61	RESKYANI	2/Sep/2019		
62	WIWIEK SOLO	3/Sep/2019		
63	MARTHINA	3/Sep/2019		
64	AWALUDDIN	3/Sep/2019		
45	MUH. ARIF	8/May/2019		
			DARMABAkti	
66	HESTI	3/Sep/2019		
67	PATMAWATI	5/Sep/2019		
68	RISKI UKKAS	5/Sep/2019		
69	MUHAMMAD DARWIS S	6/Sep/2019		
70	ISKANDAR KATO	19/Sep/2019		
71	MUKMIN	26/Sep/2019		
72	LULI MULIANA	27/Sep/2019		
73	ZAENAL	27/Sep/2019		
74	PANGERAN SULTAN HASIBUAN	27/Sep/2019		
75	MONICHA BRENDINA	7/Oct/2019		
76	MOCH LUKMAN	14/Oct/2019		
77	MURNIATI	15/Oct/2019		
78	ANDI YULIANTI	2/Nov/2019		
79	SITTI NAIMAH ABDUL KADIR	7/Nov/2019		
80	RIAN RAFIQ	7/Nov/2019		
81	ARMAN RAHMAD NUR	8/Nov/2019		
82	MUKMINAH	13/Dec/2019		
83	AKBAR JAYA. S	13/Dec/2019		
84	WAHYUNI MASRIN	13/Dec/2019		
85	SYAFRIANI	13/Dec/2019		
86	ANNI IRAWATI	13/Dec/2019		
87	EDI KADIR	13/Dec/2019		
88	SYAHDAN	16/Dec/2019		
89	M. AKBAR	16/Dec/2019		

Gambar.4.1 Data Nasabah Tahun 2017, 2018 dan 2019 (Sebagian)

Program KPR subsidi ini diberikan kepada nasabah perorangan yang tergolong masyarakat berpenghasilan rendah dengan menggunakan akad murabahah

atau jual beli dalam rangka pemilikan rumah atau rusun yang merupakan program pemerintah.

Adapun benefit atau manfaat dari program ini yaitu, yang pertama prosesnya, yang mudah dan cepat. Kedua, angsuran ringan dan tetap sampai dengan lunas. Ketiga, asuransi jiwa dan kebakaran yang diberikan secara gratis.

Adapun jangka waktu atau karakteristik dari program KPR BTN Bersubsidi iB ini yaitu, jangka waktu yang diberikan sampai dengan 20 tahun dengan syarat tidak melebihi sisa jangka waktu hak atas tanah minus 1 tahun (untuk SHGB). Maksimal pembiayaan 90 % harga rumah, dan agunan memiliki bukti kepemilikan berupa Hak Milik/Hak Guna Bangunan.

Berdasarkan pengamatan peneliti program KPR Subsidi iB yang dilaksanakan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare merupakan program pembiayaan yang telah berjalan dan merupakan program yang terunggul selaku bank yang baru dengan jumlah nasabah 751 hingga akhir bulan Desember 2017, jumlah nasabah kurang lebih 1133 orang hingga bulan Desember 2018 dan 89 nasabah hingga bulan Desember 2019. Dalam penggunaan program KPR BTN iB ini disyaratkannya untuk calon nasabah berpenghasilan rendah, yaitu dengan penghasilan maksimal Rp. 4.000.000. selain dari itu program ini juga di syaratkan hanya untuk warga Negara Indonesia dengan usia minimal 21 Tahun atau telah menikah, minimum masa kerja 1 Tahun, tidak memiliki kredit atau pembiayaan bermasalah, belum pernah memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi. Sebelum penggunaan program KPR BTN iB ini calon nasabah terlebih dahulu melampirkan kelengkapan data calon nasabah dan akan diwawancarai oleh pihak bank yang bersangkutan dalam bidang pembiayaan dengan wawancara nama calon

nasabah, alamat, pekerjaan calon nasabah, pekerjaan pasangan, penghasilan, kredit atau pinjaman ditempat lain, biaya bulanan, dan tunjangan istri dan anak. Dengan demikian setelah adanya kelengkapan berkas dan hasil wawancara calon nasabah maka pihak bank sudah bisa menganalisis data calon nasabah tersebut.¹

Pada bank BTN syariah Parepare merupakan bank yang salah satu memiliki banyak nasabah karna bank tersebut baru ada di daerah parepare, dari segi lokasinya sangat membantu sebagian masyarakat dalam mengambil pembiayaan KPR, dari hasil penelitian perkembangan Bank BTN Syariah Parepare

“kalau saya perkembangan bank BTN ini biasa dikatangan karna bank ini baru ada sekitar 1 tahun yang lalu dan kalau sya perhatikan lumayan banyak nasabahnya yang mengambil pembiayaan KPR ini, seperti di sebelah lorong ini ada yang dari makassar tidak tahu kalau kenapa bisa mengambil KPR di parepare”²

Dari hasil wawancara tersebut dapat diartikan bahwa perkembangan bank BTN Syariah Parepare bisa dikatakan karena baru beroperasi sejak 1 tahun yang lalu dan sudah meiliki banyak nasabah.

“Perkembangan pembiayaan bank BTN Syariah parepare sangat mengalami perkembangan bisa dikatakan berkembang dengan baik, karena bisa kita liat bank ini baru beroperasi pada tahun 2017 tetapi sangat berkemabang, ini mungkin dikarenakan faktor promosi yang dilakukan oleh pihak banknya”³

Menurut salah satu nasabah yang telah diwawancara penulis berkesimpulan bahwa perkemabgan bank BTN Syariah Parepare khususnya yang mengambil pembiayaan KPR mengalami perkembangan yang baik, bisa diliht dari data yang diberikan oleh pihak bank, data tesebut menunjukkan ada perubahan perkemabangan yang memilih pembiayaan KPR, salah satu faktornya adalah faktor promosi, hal ini

¹ Imam Mirza, *Collection Work Out* di BTN Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 22 Juli 2019.

² Hendra, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

³ Sannang, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

merupakan strategi bank BTN Syariah Parepare yang harus dipertahankan agar perkembangan bank BTN Syariah mengalami pertumbuhan yang baik.

“kalau saya di tanya tentang bagaimna perkembangan bank BTN Syariah Parepare, saya kurang tahu karena saya baru mengambil pembiayaan KPR ini baru dua tahun jadi saya dek tidak terlalu tau kalau di tanya soal perkembangan bank BTN Syariah Parepare, tapi kalau dari informasi yang saya dengan bank BTN Syariah Parepare ini cukup berkembang kanta sudah memiliki banyak nasabah”⁴

Dari hasil wawancara tersebut penulis memberikan kesimpulan bahwa nasabah tidak banyak mengetahui informasi tentang bagaimana perkembangan bank BTN Syariah Parepare, karena kebanyakan nasabah yang diwawancarai baru mengambil pembiayaan KPR dua tahun, jadi tidak semua nasabah mengetahui perkembangan bank BTN Syariah Parepare ini, tapi dari informasi yang saya dengar perkembangan Bank BTN Syariah Parepare ini bisa dikatakan mengalami perkembangan yang signifikan. hal ini terbukti dengan jumlah nasabah yang makin hari makin bertambah.

“Menurut saya tentang perkembangan Bank BTN Syariah yang di Parepare merupakan bank yang sangat berkembang dengan cepat karna juga bank tersebut masih baru di Parepare, dan setiap saya ke bank bisa dikatakan nasabah yang datang cukup banyak, apalagi ketika akhir bulan atau ketika tanggal jatuh tempo ada juga setiap pembayaran hanya di transferkan melalui ATM tidak repot-repot lagi ke Bank karena biasanya di Bank cukup banyak yang mengantri dengan cara mentransferkan bisa lebih hemat waktu”⁵

Dari hasil wawancara diatas penulis berkesimpulan bahwa bank BTN Syariah Parepare bisa dikatakan bank yang berkembang dengan signifikan, karna adanya nasabah yang terus mengambil pembiayaan. Banyak nasabah yang berdatangan ketika pembiayaan KPR akan jatuh tempo atau ketika nasabah mengambil pembiayaan KPR dan biasanya banyak nasabah yang datang ketika akad akan

⁴ Sannang, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

⁵ Abd haq, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

dilakukan biasanya pada akhir-akhir bulan, tapi tidak semua nasabah yang ingin membayar datang langsung ke Bank ada juga sebagian masyarakat yang hanya mentransferkan melalui ATM dikarenakan banyak pekerjaan yang harus dilakukan di rumah.

“Menurut saya tentang perkembangan Bank BTN Syariah ini yang ada di Parepare keberadaannya sangat membantu masyarakat terutama masyarakat kalangan bawah seperti saya ini, karena bisa membantu mendapatkan rumah tanpa mencari kemana-mana kita hanya datang ke Bank BTN Syariah ini dengan memasukan dokumen sesuai dengan apa yang dibutuhkan bank ini”⁶

Dari hasil wawancara diatas penulis berkesimpulan bahwa Bank BTN Syariah Parepare sangat membantu masyarakat terutama masyarakat kalangan bawah, hal ini menandakan bahwa keberadaan Bank BTN Syariah Parepare sangatlah membantu masyarakat, karena kebanyakan yang mengambil pembiayaan KPR adalah kalangan masyarakat bawah banyak nasabah yang merasa terbantu adanya pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh Bank BTN Syariah Parepare.

“menurut kami Bank BTN Syariah Parepare khususnya produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh Bank BTN Syariah Parepare sangat mudah dan cepat, banyak Bank lain yang sama-sama menawarkan pembiayaan KPR, tapi salah satu yang kami pilih adalah Bank BTN ini karena salah satu yang menjadi daya tarik Bank ini adalah dari segi pelayanan dan cepat dalam memproses permintaan yang kami inginkan, kami pernah mendengar cerita tentang salah satu calon nasabah yang ingin mengambil pembiayaan pada salah satu bank yang ada di Parepare juga tapi permintaan yang diinginkan yaitu mengambil pembiayaan KPR juga tapi respon dari Bank tersebut cukup lama di proses, kami juga sudah capek menunggu lama tapi tidak ada respon dari pihak Bank jadi calon nasabah tersebut mengbatalkannya. Jadi menurut kami, kami tidak ingin juga menjadi seperti calon nasabah tersebut”⁷

⁶ Renaldi Saputra, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

⁷ Sartika, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

Dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah, penulis berkesimpulan bahwa perkembangan Bank BTN Syariah Parepare sangat membantu masyarakat yang ingin mendapatkan tempat hunian dengan cepat dan mudah.

“Menurut saya tentang perkembangan pembiayaan KPR pada bank BTN syariah parepare sudah berkembang dengan baik karena yang saya lihat pada bank BTN Syariah parepare banyak memiliki nasabah, itu karena yang saya tahu kebanyka tetangga saya mengambil pembiayaan pada bank BTN Syariah juga sama seperti saya, saya tertarik mengambil pembiayaan karena kebanyakn keluarga juga saya mengambil pembiayaan disini juga”⁸

Dari hasil wawancara di atas dengan salah satu nasabah yang mengambil pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah Parepare, menurut nasabah itu pada pdduk pembiayaan KPR syariah sydah sesuai berkembang dengan baik, itu dikarenakan memilki banyak nasabah, banyak bank yang memiliki produk sama dengan bank BTN Syariah, yang mengeluarkan produk KPR syariah tapi hanya bank BTN Syariah Parepare yang bisa dibbilang bnayk memilki nasabah.

“Perkemabangan bank BTN Syariah Parepare ini bisa dibbilang sangat berkemabang karena setiap kesana saya selalu mendapatkan banyak yang berdatangan pada waktu itu mungkin karena ada proses akad, biasanya banyak nasabah yang datang ketika ada akad”⁹

Menurut salah satu nasabah yang memilih pembiayaan pada bank BTN Syariah Parepare tersebut, perkembangan pembiayaan KPR sangat berkembang bisa di lihat dari data di atas dri tahun 2017 ke 2018, data tersebut menunjukka mengalami berkembang pesat yaitu dari 751 nasabah ke 1133 nasabah.

⁸ Sartika, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

⁹ Wawancara dengan Tri Wanti, *Nasabah BTN Syariah parepare*, pada tanggal 17 Juli 2019

4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah Pare-pare

setelah melakukan wawancara kepada kurang lebih dari 10 nasabah di wilayah parepare, mendapat beberapa jawaban mengenai faktor yang menyebabkan nasabah memilih pembiayaan KPR Syariah pada Bank BTN Syariah Parepare. Faktor-faktor yang menyebabkan memilih pembiayaan KPR Syariah muncul berdasarkan wawancara. Seperti yang diungkapkan oleh Mifta Thoha, persepsi secara umum merupakan proses menginterpretasikan rangsangan dengan menggunakan alat penerima informasi. Seperti registrasi, stimulus dan Interpretasi

4.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Miftah Toha, Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

4.2.1.1 Faktor internal: latar belakang keluarga, informasi yang di peroleh pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek. Seperti yang di ungkapkan.

“masyarakat sekitar sini kebanyakan memilih pembiayaan KPR Syariah karena kebutuhan pokok, dan bisa dicicil dalam jangk waktu yang lama”

Dari hasil wawancara di atas nasabah yang mengambil pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah Parepare, sebagian besar adalah orang yang membutuhkan tempat tinggal, tetapi tidak cukup dana yang dimiliki, bank BTN Syariah menjadi solusi ketika ada kasus seperti itu.¹⁰

“Kebanyakan keluarga saya yang mengambil pembiayaan di bank BTN Syariah Parepare juga mengambil pembiayaan yang sama jadi saya memilih

¹⁰ Tri Wanti, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

di bank tersebut, dan saya juga dengar informasi dari mereka dalam prosesnya tidak butuh waktu lama”¹¹

Dari hasil wawancara di atas nasabah lebih memilih mengambil pembiayaan KPR Syariah Pada Bank BTN Syariah Parepare di karenakan faktor keluarga, mereka beranggapan bahwa keluarga mereka kebanyaka juga mengambil pembiayaan di Bank tersebut, mereka merasa Bank BTN Sariah Parepare lebih cepat dalam memproses ketika mengambil pembiayaan KPR.

“kebanyakan yang dari kami mengambil pembiayaan KPR Syariah karena rumah merupakan salah kebutuhan kami yang harus dipenuhi, banyak di antara kami dengan mengambil pembiayaan KPR merupakan jalan yang terbaik untuk memenuhi kebutan kami, kami memilih Bank BTN Syariah ini karena hanya Bank ini yang datang mempromosikan produknya ke daerah kami, jadi kami tertarik untuk memiliki hunaih yang kami inginkan dan juga yang menjadi faktornya adalah tawaran yang iuranya juga rendah dan mudah untuk dipenuhi dan prosesnya juga tidak terlalu lama apalagi dari segi pelayannya yang baik”¹²

Dari hasil wawancara di atas nasabah yang mengambil pembiayaan KPR Syariah sebagian besar adalah nasabah yang bisa dikatakan sebagi nasabah yang numpang di rumah orang lain atau keluarganya yang tidak memiliki tempat tinggal sendiri, jadi mereka memilih mengambil pembiayaan KPR yang di tawarkan oleh bank BTN Syariah Parepare, yang kebetulan juga hanya Bank ini yang datang di daerah mereka. Jadi yang menjadi faktornya seprti faktor promosi. Faktor ini merupakan faktor yang sbisa menajdi faktor penentu bagi sebagian masyarakat atau nasabah mereka mereka melilih mengambil Pembiayaan pada Bank BTN Syariah Parepare, dan yang menjadi saran sebaiknya Bank tersebut lebih giat ladi dan mempromosikan produknya khususnya pada daerah-daerah terpencil.

¹¹ Hendra, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

¹² Tri Wanti, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

“alasan mengambil pembiayaan KPR karena KPR ini karena rumah merupakan kebutuhan utama yang wajib dipenuhi, terutama yang sudah berkeluarga. Mengajukan pembiayaan KPR akan membuat masyarakat memiliki cicilan tiap bulannya dimana, kami hanya memnyara cicilannya tiap bulan, meskipun demikian tidak prlu khawatir karena ada berapa pilihan. KPR bisa menjadi solusi yang tepat bagi masyarakat yang ingin memiliki rumah namun hanya memiliki sejumlah dana yang terbatas, bukan cuman soal dana namun juga di unungkan dengan dengan pilihan lokasi yang lebih beragam atau strategis atau bahkan dekat dengan tempat bekerja atau dekat dengan sekolah anak”¹³

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang mengambil pembiayaan KPR penulis berkesimpula bahwa yang menjadi faktor mengapa masyarakat mengambil pembiayaan KPR karena pembiayaan KPR biasa menajdi solusi untuk masyarakat yang baru berkeluarga yang tidak mau tinggal dengan mertuan, serta yang mejadi faktor adalah ada beberapa pilihan harga rumah yang ingin dimiliki kemudian yang menjadi faktor adalah memiliki rumah yang tanp pembayarannya harus di tunai, jadi banyak masyarat yang merasa diringankan adanya pembiayaan KPR ini.

4.2.1.2 Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptor. Stimulus dpat datang dai luar individu yang mempersepsi, tetaapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

“saya tidak terlalu suka dengan pihak bank yang terlalu memperingatkan saya dal ha pembayaran, saya memiliki tanggal di rumah dan tanggal itu sudah saya tandai kapan pembayaran saya jatuh tempo, karna pihak bank nya menganggap saya tidak mau membayarnya,”

“tidak seperti Bank BNI yang tidak terlalu mengurusinya mungkin karna nasabah dari BNI sudah mengetahui kapan jatuh tempo, tidak seperti bank BTN yang sebelum tanggal jatuh tempo sudah menelfon.”¹⁴

¹³ Tri Wanti, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

¹⁴ Wawancara dengan Abd Haq, *Nasabah BTN Syariah parepare*, pada tanggal 17 Juli 2019

Dari hasil wawancara tersebut tersebut ada sebagian nasabah yang mengambil pembiayaan KPR tidak terlalu suka dengan sikap bank yang terlalu memerhatikan dalam hal pembayaran, tapi tidak semua nasabah seperti itu banyak juga nasabah yang suka dengan sikap bank yang memperingatkan nasabnya dalam hal pembayaran, dikarenakan nasabah tersebut merasa takut ketika belum melakukan pembayaran setelah jatuh tempo karena nasabah yang belum membayar pada saat jatuh tempo akan dikenakan sanksi.

4.3.1.3 Alat indra, syaraf dan susunan syaraf. Alat indera atau reseptor merupakan alata untuk menerima stimuus, disampingitu juga harus ada syraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yng diterima reseptor kepusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadara. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

“saya mengambil pembiayaan KPR karena saya ingin membuka usaha jualan campuran karena dan tempat usaha tersebut bisa dikatangan streegis dan juga jarang penjual yang ada disekitar daerah tersebut selain itu juga kita juga bisa menutupi biaya dengan membuka usaha”¹⁵

Dari hasil wawancara tersebut nasabah yang dulunya tidak memiliki tempat usaha strategis, sekarang bisa mendapatkan tempat usaha yang strategi adanya pembiayaan KPR yang ditawarkan oleh Bank BTN Syariah Parepare nasabah tersebut bisa mendapatkan tempat yang di inginkan untuk melanjutkan usahanya.

“Rata-rata yang masyarakat atau nasabah yang mengambil pembiayaan pada Bank BTN Syariah Parepare adalah nasabah yang hanya ingin menjadikan sebagi investasi saja”¹⁶

¹⁵ Tri Wanti, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

¹⁶ Sannang, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

Dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank BTN Syariah Parepare sebagian besar hanya mengambil pembiayaan KPR hanya untuk digunakan sebagai investasi dimana mereka yang memiliki KPR bisa menggunakannya sebagai investasi seperti menjadikan kost-kosan baik itu perbulan ataupun pertahun tergantung dari calon yang ingin mengontraknya.

4.3.1.4 Perhatian. Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langka utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.¹⁷

“Membeli rumah memang sudah menjadi salah satu impian untuk semua orang karena membeli rumah memang berat terutama harga dengan harga murah yang semakin lama semakin mahal”¹⁸

Dari hasil wawancara tersebut nasabah memfokuskan perhatiannya pada bank karena yang menjadi pusat perhatian nasabah adalah harga. Harga yang diberikan kepada bank kepada nasabah dapat dipenuhi oleh nasabah yang memilih pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah Parepare. Hal ini yang menjadi pembeda antara pembiayaan KPR lainnya. Hal ini menjadi kegelisahan masyarakat yang merasa kesukahan untuk mengumpulkan uang tunai dalam jumlah besar, maka bank pun berlomba-lomba mengeluarkan cicilan rumah, seperti yang diketahui produk bank menyediakan cicilan rumah tidak hanya dikeluarkan oleh bank konvensional tetapi juga dikeluarkan oleh bank syariah. Adanya produk KPR yang dikeluarkan oleh Bank

¹⁷ Mifta, Toha. *Perilaku Organisasi konsep dasar dan Aplikasinya*, (Cet 1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), h. 154.

¹⁸ Sannang, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

BTN Syariah nasabah merasa diringankan karena sistem pembayarannya di bayar tiap bulannya. Hal tersebut menjadi daya tarik untuk semua nasabah.

“menurut saya Bank BTN syariah Parepare agar lebih menjaga komunikasinya dengan nasabah yang mengambil pembiayaan KPR, agar ketika atau sebelum jatuh tempo agar kiranya pihak Bank memperingatkan saya, agar saya tidak mendapatkan denda ketika saya belum bayar setelah jatuh tempo”¹⁹

Dari hasil wawancara tersebut yang diperoleh penulis, bahwa pihak Bank memperhatikan nasabahnya yang mengambil pembiayaan KPR agar dikomunikasikan atau memperingatkan (menelfon) kepada nasabahnya agar membayar sebelum waktu jatuh tempo. Hal tersebut wajar dilakukan pihak Bank kepada nasabahnya sebagai bentuk loyalitas terhadap nasabahnya agar nasabah tersebut merasa diperhatikan. Tetapi sebagian nasabah juga tidak ingin terlalu diperhatikan dalam hal pembayaran seperti salah satu nasabah.

“saya lebih memilih mengambil pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare karena iurannya lebih rendah di bandingkan dari beberapa bank yang lainnya, dan iuran yang harus dibayar tiap bulannya bisa kami usahakan karena tidak begitu tinggi dan juga Bank BTN syariah ini sangat membantu sebagian masyarakat yang tidak mampu dalam memenuhi kehidupannya dari segi Financial, dan juga membantu sebagian masyarakat pendatang yang tidak ingin ambil pusing tentang tempat tinggal, jadi memilih mengambil pembiayaan KPR”²⁰

Dari hasil wawancara tersebut sangat membantu sebagian nasabah karena nasabah yang ingin mengambil pembiayaan KPR hanya mengikuti prosedur yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah Parepare itu sendiri, dan nasabah pun cukup menyetujui prosedur pembiayaan KPR .

Nasabah Bank BTN Syariah Parepare mayoritas sudah memiliki pekerjaan yang layak atau usaha yang menjanjikan dan dapat dijadikan sebagai jaminan ketika

¹⁹ Wawancara dengan Renaldy Zaputra, *Nasabah BTN Syariah parepare*, pada tanggal 17 Juli 2019.

²⁰ Wawancara dengan Tamsir, *Nasabah BTN Syariah parepare*, pada tanggal 22 Juli 2019.

mengambil pembiayaan KPR Pada Bank BTN Syariah Parepare. Persepsi nasabah terhadap Pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah parepare sangatlah diperlukan, karena nantinya akan menjadi salah satu faktor perkembangan Bank BTN Syariah Parepare untuk menjaga eksistensinya di mata Masyarakat lebih khususnya terhadap nasabahnya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu nasabah yang pada saat itu berada pada bank BTN Syariah Parepare, penulis melihat bahwa sebagian besar nasabah telah mengetahui keberadaan bank BTN Syariah parepare, tetapi sebagian nasabah juga kadang keliru membedakan anatara Bank BTN Syariah dan Bank BTN Konvensional. Karna pada saat itu sementara wawancara ada salah satu nasabah Bank BTN Konvensional salah masuk bank.

4.3 Persepsi Nasabah tentang Produk Pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2017	751
2	2018	1133
3	2019	89

Gambar 4.1 Jumlah nasabah Bank BTN Syariah Parepare.

4.3.1 Stimulus

Stimulus pada dasar dasarnya suatu cara yang dilakukan seseorang dalam mengatasi suatu permasalahan sehingga dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Kejadian yang biasa muncul seperti melihat kehidupan sehari-hari masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu nasabah bank BTN syariah Parepare.

“Tanggapan saya mengenai pembiayaan produk yang dikeluarkan oleh bank BTN Syariah Parepare adalah salah satu produk yang baik untuk masyarakat yang membutuhkan rumah, banyak bank yang mengeluarkan produk tentang pembiayaan KPR, tetapi kita lihat dari segi angsuran yang dikeluarkan oleh pembiayaan tersebut”.²¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh bank BTN Syarih tersebut merupakan salah satu jalan atau cara yang dapat dilakukan oleh masyarakat atau nasabah yang ingin memiliki rumah, dan salah satu faktor nasabah memilih pembiayaan pada bank BTN Syariah parepare adalah angsuran yang rendah dari pada pembiayaan KPR pada banklainnya.

“Menurut saya pembiayan KPR ada Bank BTN Syariah tidak ada bedanya dengan bank lain yang menawarkan tentang pembiayaan KPR ini, hanya saja bank BTN ini menggunakan nama syariah agar banyak yang mengambil KPR pada bank ini, *wallahuwallam*. Karena tetangga saya juga mengambil pembiayaan KPR pada Bank BNI dia menagaakan bahwa proses pembayarannya dan proses pengambilan KPR sama dengan BTN Syarih”²²

Dari wawancara dengan salah satu nasabah Bank BTN Syariah Parepare mengatakan bahwa pembiayaan KPR pada Bank BTN syariah Dan pembiayaan KPR pada Bank lainnya tidak ada bedanya dari segi manapun, hanya saja pada bank BTN Syariah Parepare menggunakan label bertuliskan Syariah.

“Tanggapan saya tentang pembiayana KPR syariah ini sudah sesuai dengan syariah sebagaimana dalam prosesnya sudah sesuai dengan syariah”²³

Dari hasil wawancara tdengan slah satu nasabah tersebut berpresepsi bahwa pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare sudah sesuai dengan prosedurnya sebagaimana yang telah diterapkan pleh Bank BTN Syariah Parepare.

²¹ Saidah, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 25 Juli 2019.

²² Sartika, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

²³ husna, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare januari Juli 2020.

“Pendapat saya tentang produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank lainnya sama saja hanya dari tambahan banknya saja”²⁴

Dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank BTN Syariah parepare, penulis berkesimpulan bahwa produk bank BTN Syariah parepare dengan produk pembiayaan Bank lainnya sama saja.

4.3.2 Registrasi

Registrasi merupakan suatu gejala yang nampak. Adalah mekanisme fisik berupa pemnginderaan melalui alat indera yang dimilikinya. Nasabah pada dasarnya mempercayai sesuatu yang dapat dilihatnya dengan mata, seperti brosur atau sosialisasi.

Pemahaman nasabah tentang produk pembiayaan Bank BTN Syariah parepare khususnya Bagian Pembiayaan KPR dipengaruhi melalui persepsi nasabah atau sebagian dari masyarakat. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah yang menyatakan bahwa pandangan terhadap Bank BTN Syariah Parepare didasarkan atas pengalaman keluarga. seperti dengan salah satu nasabah yang mengambil pembiayaan KPR pada BTN Syariah Parepare. berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah memiliki alasan berbeda atau persepsi yang berbeda-beda, seperti pada wawancara salah satu nasabah

“Pendapat saya tentang pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah karena Menurut saya pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare biasa dikatan sebagai pembiayaan yang cepat dan mudah dalam mengambil pembiayaan KPR di banding mengambil Pembiayaan di bank lain tapi saya lebih tertarik dengan pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank BTN Syariah Parepare di bandingkn Bank lainnya yang sama-samama menawarkan juga pembiayaan KPR dan uang muka yang ditawarkn oleh Bank BTN Syariah Parepre bisa dikatan cukup rendah”²⁵

²⁴ Tri Wanti, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

²⁵ Wawancara dengan Tri Wanti, *Nasabah BTN Syariah parepare*, pada tanggal 17 Juli 2019

Dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah bank BTN syariah Parepare peneliti memiliki kesimpulan bahwa banyak nasabah atau masyarakat yang mengambil pembiayaan KPR karena memiliki banyak pertimbangan seperti uang muka yang ringan atau dapat dipergaruhi oleh nasabah tersebut, seperti yang dikatakan oleh salah satu nasabah bahwa dengan mengambil pembiayaan KPR tidak perlu memusingkan lagi cara untuk mendapatkan rumah atau tempat tinggal karena sudah ada bank yang mau memberikan pembiayaan KPR dan hanya cukup membayar cicilannya saja.

“menurut saya pembiayaan KPR pada Bank BTN ini sudah cukup baik di bandingkan pembiayaan KPR bank Lainnya, karna kita sebagai orang Islam alangka baik kalau menggunakan yang Syariah-syariah, Tapi kalau dari segi cara pembayarannya tidak ada bedanya dengan bank lain yang mempunyai pembiayaan KPR hanya saja prosesnya pengambilan KPR nya yang berbeda.”²⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah beranggapan bahwa pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare, sudah seperti apa yang sudah ada dalam prosedurnya baik dalam segi pembayarannya maupun dari segi prosedur pengambilan pembiayaan. Tapi tidak semua nasabah beranggapan seperti itu, ada salah satu nasabah yang mengatakan seperti ketika melakukan wawancara.

“Produk ini sebenarnya baik, cuman kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank BTN Syariah Parepare. Karena masih banyak yang tidak mengetahui pembiayaan ini.”²⁷

Dari hasil wawancara di atas masih banyak nasabah yang kurang paha atas produk yang dikeluarkan, hal ini dikarenakan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat atau nasabah.

²⁶ Tri wanti, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

²⁷ Tri wanti, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

4.3.3 Interpretasi

Merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu meberikah arti kepada stimulus yang diterimnaya. Proses ini tergantung pada cara pendalaman atau pemilihan. Seperti pada salah atu nasabah bank BTN Syariah Parepare.

“Mengambil pembiayaan KPR karena uang mukanya tidak terlalu berat dan terjamin semua kelengkapan surat seperti surat kepemilikan tanah, dengan adanya pembiayaan KPR ini sangat membantu saya karena hanya tinggal masuk rumah, KPR ini juga sangat membantu saya karena saya bukan orang parepre asli saya asalnya dari makassar, saya di parepare karan ikut dengan suami jadi mau tidak mau ketika suami dimutasi ke parepare kerena pekerjaan jadi sya juga harus ikut dengan suami, tapi anak-anak saya ada dimakassar kuliah seperti adek ini. Jadi kalau dikatan KPR ini sangat membantu kami karena kita tinggal masuk rumah”²⁸

Dari hasil wawancara tersebut peneliti mengambil kesimpulan bahwa dengan pendapat mereka tentang adanya pembiayaan KPR ini sebagian masyarakat merasa sangan dibantu oleh bank yang memiliki pembiayaan KPR, seperti tanggapan nasabah di atas bahwa KPR ini sangat membantu karena hanya menyiapkan uang muka , dengan menggunakan KPR tidak perlu pusing untuk mencari tempat tinggal, karena hanya tinggal menyiapkan uang muka dan membayar cicilan.

“Alasan saya dek kenapa mengambil pembiayaan KPR syariaiah karena sebagai tempat investasi, karena ketika saya ke rumah saya yang di pinrang untuk beberapa tahun saya bisa mengontrakkan rumah ini dari pada tidak ada yang huni jadi lebih baik dikontrakkan, sambil ada pemasukkan”²⁹

Dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah penulis berkesimpulan bahwa dengan KPR banyak nasabah yang mengambil pembiayaan KPR dengan

²⁸ Abd haq, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

²⁹ Sartika, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

alasan bisa dijadikan sebagai ladang investasi, tidak semua nasabah yang mengambil pembiayaan KPR menjadikannya untuk investasi seperti.

“Menurut saya pembiayaan KPR Syariah di parepare sudah sesuai dengan syariah karena bisa dilihat dari cara pelayanan terhadap nasabahnya, dan juga karyawannya cukup ramah, hanya saja yang kurang dari bank ini adalah persediaan kursi yang kurang memadai, kadang waktu saya ingin membayar cicilan rumah saya, kadang saya tidak mendapatkan kursi karena waktu itu banyak nasabah yang berdatangan dari berbagai daerah”³⁰

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah penulis menyimpulkan bahwa ada beberapa nasabah yang merasa sistem pada pembiayaan KPR sudah sesuai dengan syariah hanya saja yang kurang dari bank BTN Syariah Parepare adalah fasilitas yang kurang memadai khususnya kursi. Ketika penulis melakukan wawancara serta observasi penulis berkesimpulan bahwa kurang fasilitas (kursi) dikarenakan ketiak akhir bulan banyak nasabah yang melakukan akad jadi banyak nasabah yang tidak kebagian kursi, dan sebagian nasabah ketika ingin melakukan pembiayaan kredit KPRnya hanya mentrasferkan saja tanpa harus melalui teller dan antri.

“Pendapat saya adanya pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepre sangat membantu sebagian masyarakat termasuk saya karena dapat memenuhi kebutuhan hidupnya seperti membantu mendapatkan rumah yang cepat dan layak, apalagi seperti saya ini yang berasal dari pulau yang ingin mendapatkan tempat tinggal yang layak”³¹

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan KPR Syariah bahwa mereka mengambil pembiayaan pada Bank BTN Syariah Parepre karena mereka sangat terbantu oleh adanya Bank BTN Syariah Parepare yang menawarkan pembiayaan KPR Syariah dengan cepat dan layak. Jadi lebih baiknya bank BTN Syariah Parepare lebih meningkatkan sosialisasi kepada

³⁰ Hendra, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

³¹ Tamsir, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

masyarakat agar banyak yang mengetahui adanya Bank yang menyalurkan pembiayaan KPR dengan mudah dan cepat.

Kemudian mereka juga berpendapat bahwa ada perbedaan setelah mengambil pembiayaan KPR Syariah seperti seperti Bapak Tamsir:

“Yang saya rasakan dari sebelum mempunyai tempat tinggal yang layak kadang rumah saya yang di pulau kalau terjadi hujan kadang bocor tetapi ketika saya mengambil pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepre sangatlah membantu dan pembayarannya juga tidak terlalu tinggi”³²

Adapun nasabah mengatakan bahwa mengambil pembiayaan KPR sangat membantu mereka, apalagi masyarakat atau nasabah yang jauh dari perkotaan, mereka mengarpakan diripihak Bank agar melakukan sosialisasi terhadap produknya di daerah mereka. Hal tersebut dikarenakan kurangnya informasi masyarakat setempat terhadap Bank Syariah. Sehingga masyarakat menilai bahwa mengambil pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare sama saja dengan bank-bank lainnya yang bukan syariah. Apabila Bank BTN Syariah Parepare melakukan sosialisasi dan promosi atau memasang iklan, itu lebih memudahkan nasabah untuk dapat dimengerti dan cepat dipahami oleh nasabah tersebut. Dan dari pihak Bank memberikan penjelasan kepada nasabah yang mudah dimengerti nasabah, maka nasabah akan memberitahukan kepada tetangganya bahwa ada bank syariah yang bisa memberikan pembiayaan KPR dengan mudah dan cepat.

Nasabah lainnya juga berpendapat sama dengan nasabah lainnya bahwa semua bank yang memberikan pembiayaan KPR Baik itu Bank Syariah atau Bank Konvensional sama saja hanya yang membedakan nama label saja. Padahal apabila Bank Syariah itu benar-benar melakukan peningkatan sosialisasi kepada nasabah,

³² Sannang, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

maka nasabah akan beranggapan bahwa ada perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional. Untuk meningkatkan pemahan nasabah maka bank BTN Syariah dituntut untuk meningkatkan sosialisasi dan promosi, untuk itu juga bank syariah harus memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabahnya. Sehingga nasabha tersebut akan memberitahukan kepada keluarganya untuk tertarik mengambil pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah.

“Pendapat saya tentang pembiayaan KPR Syariah Parepare bisa dikatakan sangat membantu kami dan sesuai dengan apa yang diinginkan, karena banyak yang dari kami di pindah lokasikan dari tempat pekerjaan jadi mau tidak mau kami harus mengambil pembiayaan kami sempat berfikir hanya untuk mengontrak saja, tapi dari pihak keluarga berfikir lebih baik sekalian mengambil pembiayaan saja dari pada harus ngontrak karena jika hanya mengontrak itu tidak menjadi hak kita sepenuhnya, di bandingkan mengambil pembiayaan KPR, dan jika mengambil Pembiayaan KPR ada hak untuk memiliki ruma itu dan bisa dijakikan juga sebagai invstasi. Hal ini juga baru saya tahu bahwa ada pembiayaan KPR Syariah yang bisa membantu kami khususnya bagi pendatang, saya sarankan kepada piha bank tersebut agar lebih memperkenalkan lagi produk khususnya pada produk pembiayaan KPR”³³

Dari hasil wawancara di atas, nasabah tersebut merasa di bantu adanya produk yang dari Bank BTN Syariah ini, dengan pembiayaan KPR ini nasabah tersebut memilih bank syariah untuk mendapatkan sebuah tempat tinggal di karenakan cara kerja pada Bank BTN Syraiah Parepare lebih cepat dan mudah. Dan lagi-lagi kurangnya sosialisasi Bank Syariah tersebut.

Kurangnya informasi dan sosialisasi yng dilakukan oleh Bank BTN Syariah Parepare dalam memberikan penjelasan mengenai prinsip operasional bank syariah yang menyebabkan masih banak masyarakat tidak mengetahui prinsip operasional di bank syariah. Untuk meningkatkan pemahaman nasabahnya.

³³ Renaldi Saputra, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019.

“Pendapat saya tentang pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah Parepare sudah sesuai dengan prinsip syariah dan ketika mengambil pembiayaan KPR tidak terlalu susah dan bank ini menurut saya cepat dalam pelaksanaannya, dan dari segi pembiayaan tidak terlalu besar angsuran yang harus di bayar”.³⁴

Dari hasil wawancara di atas dengan salah satu nasabah yang memilih mengambil pembiayaan pada bank BTN Syariah Parepare berpersepsi bahwa ketika nasabah tersebut memilih bank BTN Syariah Parepare karena sudah sesuai dengan prinsip syariah, prosesnya tidak terlalu lama untuk mendapatkan tempat hunian dan dari segi pembiayaan nasabah tersebut hanya membayar angsuran sebesar Rp. 1.000.000,- tiap bulannya. Angsuran ini bisa di selesaikan dalam waktu 15 tahun sampai 20 tahun.

“Tanggapan saya tentang bank BTN Syariah Parepare sudah sesuai dengan syariah, yang bagus dalam pembiayaan KPR Syariah pada bank BTN Syariah Parepare, adalah dari segi pelayanannya yang rata-rata pegawainya baik dan ramah, mungkin karena ketentuan dari bank”.³⁵

Dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah bank BTN Syariah Parepare, penulis berkesimpulan bahwa pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank BTN Syariah Parepare sudah sesuai dengan Syariah, dan yang menjadi alasan nasabah atau masyarakat memilih pembiayaan KPR pada bank BTN Syariah Parepare adalah pelayanan yang telah diterapkan pada bank tersebut.

³⁴ Saidah, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 25 Juli 2019.

³⁵ Renaldi Saputra, *Nasabah bank BTN Syariah Parepare wawancara* oleh penulis di kota Parepare 17 Juli 2019

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pertumbuhan pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah Parepare dari segi data pada tahun 2017 menunjukkan 751 nasabah hal tersebut menunjukkan bahwa ada perkembangan karena bank BTN Syariah parepare berposes pada tahun 2017. Dan Pada tahun 2018 mengalami pertumbuhan nasabah dari 751 ke 1133 nasabah, tetapi pada tahun 2019 pertumbuhan nasabah mengalami penurunan menjadi 89 nasabah.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih pembiayaan KPR pada Bank BTN Syariah parepre adalah faktor dorongan keluarga, faktor harga, faktor dan faktor promosi.
3. Persepsi nasabah tentang pembiayaan KPR Syariah Parepare adalah produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh bank konvensional dan produk pembiayaan KPR yang dikeluarkan oleh bank BTN Syariah parepare sama saja dengan bank lainnya.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang patut diajukan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Agar nasabah menggunakan KPR Syariah untuk selamanya, diharapkan kepada KPR Syariah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal, karena

masih banyak nasabah yang menggunakan KPR Konvensional dikarenakan pelayanan di konvensional lebih baik dibandingkan dengan KPR Syariah.

2. Diharapkan kepada instansi KPR Syariah untuk biasa lebih menegenalkan atau melakukan sosialisasi KPR Syariah yang berladaskan kepada prinsip syariah kepada masyarakat luas, dengan cara menggunakan media informasi seperti iklan di televisi, koran dan spanduk.
3. Pada penelitian yang akan datang diharapkan jumlah responden yang digunakan lebih banyak. Dengan menggunakan lebih banyak responden maka hasil penelitian yang diharapkan lebih akurat.



DAFTAR PUSATAKA

Al-Qur'an Al-Qarim

Kementrian Agama. 2004. Al-Qur'an dan Terjemahan. Bandung: CV Penerbit J-ART.

Depertemen Pendidikan nasional. 2002. *Kmaus Besar Bahasa Indonesia, edisi III*, Jakarta: Balai Pustaka.

Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*.

Abdullah, Thamrin dan Francis tantric. 2014 *,Bank dan Lembaga Keuangan*, edisi 1. ; Jakarta: Rajawali Pers.

Aliah, Wasilatul. 2010. "*Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada Bank BTN Syariah Cabang Bogor*. skripsi Sarjana; fakultas Syariah dan Hukum Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.

A. Karim Adiwarmar. 2017, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Antonio, Muhammad Syafi'I. 2001. *Bank Syariah dari teori ke praktik*. Jakarta: Gena Insani Press.

Ascarya. 2008. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Aswar, 2016. *Preferensi Masyarakat Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Parepare*. Skripsi Sarjana: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam.

Bosrowi dan suwandi. 2008. *memahami penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rineka Cipta.

Echols , Jhon M. Dan Hasan Shadily. 2007. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia.

- Dewi Citra. 2018. *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance pada Bank Tabungan Negara KCPS Parepare*. Skripsi Sarjana ; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare.
- Fajrianto. 2014. *Mengola kredit secara sehat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Heykal, Mohammad. *Analisis Tingkat Pemahaman KR Syariah pada bank Syariah di Indonesia: Studi Pendahuluan*.
- Hasni. 2019. *Persepsi dan Pemahaman Karyawan Tentang Nilai-nilai Islam di Pegadaian Syariah Unit Pasar Sentral Kab.Pinrang*. Skripsi Sarjana ;Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare.
- Isbandi Rukmianto Adi. 1994. *Psikologi Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Jakarta; PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, edisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kamaluddin. 2018. *Persepsi Masyarakat Tentang Akad-Akad Dalam Bank syariah (Studi Pada kecamatan Bacukiki Parepare*. skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare: Pare-pare.
- Khotibul Umam dan Budi, Utomo Setiawan.2017. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Mufidah. Syifa. 2016 *persepsi nasabah terhadap Kesyariahan produk pembiayaan Murabahah di bank Syariah Mandiri KCP Ngalyang Semarang*, (Skripsi D3;Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Progam D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Walisongo: Semarang.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: ekonisa.
- Nurjanna. 2017. “OJK:Potensi Pertumbuhan KPR Syariah Cukup Besar.
- Nurul Hanafiah. 2010. *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Musyarakah Pada Bri Syariah Dan Bni Syariah Cabang Pekanbaru”*. Kripsi Sarjana; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim: Riau.

- Okta Rizka. 2017. *Pengaruh Persepsi Nasabah Dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Keputusan Pembiayaan Griya Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Bandar Lampung*. skripsi Sarjana; jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri raden Intan: Lampung.
- Usman, rachmadi.2012.*Aspek Hukum perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar grafika.
- Ratnanigrum. 2009. “Penerapan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Syariah Di Indonesia. skripsi Sarjana; Fakultas syariah, Universitas Sunan Kalijaga: Yogyakarta.
- Sobur, Alex. 2014. *Eensiklopedia komunikasi*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Sujanto, Agus.2008. *Psikologi Umum* .Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugihartono, dkk. 2007. Psikolog pendidikan. Yogyakarta : Press.
- Sugiyono, 2016.*Metode Penelitian Manajemen* .Bandung: Alfabeta.
- Subagyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Susanti, yosi. 2017. “*Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Belitang (Studi Pada Bank Syariah Belitang Kabupaten Oku Timur)*. Skripsi Sarjana; fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Raden intan: Lampung
- Sutedja, Wira. 2007.*Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Toha, Miftha. 2003. *Perilaku Organisasi konsep dasar dan Aplikasinya*. Cet 1; Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Walgito, bimo. 2010. Pengantar Psikolog Umum. C.V ANDI OFFSET
- Affgani.<https://affgani.wordpress.com/ekonomi-islam/pembiayaan-bank-syariah-kpr-syariah/>(12 Januari)





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B- ٤٣٤ /In.39/Febl/07/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : RESKI NASSA
Tempat/Tgl. Lahir : LANGNGA, 07 September 1997
NIM : 15.2300.058
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : KELURAHAN LANGNGA, KECAMATAN MATTIRO SOMPE, KABUPATEN
PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN KPR BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIAH PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kersama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Juli 2019

Muhammad Kamal Zubair



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jalan Veteran Nomor 26, Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421) 27719, Kode Pos 91111
 Email : dpmptsp@pareparekota.go.id; Website : www.dpmptsp.pareparekota.go.id
PAREPARE

Parepare, 2 Juli 2019

Nomor : 468/IPM/DPM-PTSP/7/2019
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Yth. Pimpinan BTN Syariah Parepare

Di - Parepare

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2015 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
5. Peraturan Walikota Parepare No. 39 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
6. Surat Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 835/In. 39/Febr07/2019 tanggal 1 Juli 2019 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Reski Nassa
 Tempat/Tgl. Lahir : Langnga / 07-09-1997
 Jenis Kelamin : Wanita
 Pekerjaan / Pendidikan : Mahasiswa / S1
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Alamat : Langnga
 Kel. Langnga, Kec. Mattiro Sompe

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Wawancara di Kota Parepare dengan judul :

Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare

Selama : TMT 03/07/2019 S/D 19-08-2019
 Pengikut/Peserta : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di dalam Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



Kepala Dinas Penanaman Modal
 Dan Pelayanan Terpadu Satu
 Pintu Kota Parepare

H. ANDI RUSIA, SH., MH
 Pangkat Pembina Utama Muda
 NIP. 19620916 198101 2 001

- TEMBUSAN : Kepada Yth.
1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cd. Kepala BKB Gula di Makassar
 2. Walikota Parepare di Parepare
 3. Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
 4. Saudara Reski Nassa
 5. Arsip

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan di bawah ini Sub Branch Head BTN Syariah KCPS Parepare, menerangkan bahwa :

Nama : Reski Nassa
NIM : 15.2300.058
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul skripsi : **PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN KPR
PADA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIAH PARE
PARE**

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KCPS Parepare pada Bulan Juli 2019 Hingga Bulan Agustus 2019

Surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 17 September 2019


Hendra Susanto
Sub Branch Head

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

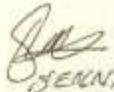
Nama : *Sennang*
Alamat : *Ju. haji Jamil ismail*
Tempat/tanggal lahir : *Parepare 20-2-1972*
Pekerjaan : *Wusuwasta*

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Reski Nassa** yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "**Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare**"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Juli 2019

Yang diwawancarai


SENNANG
(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Renaldy-Zaputra
Alamat : Grand Sulawesi Blok H.123
Tempat/tanggal lahir : Parepare / 26-07-1994
Pekerjaan : karyawan swasta

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Reski Nassa** yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "**Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare**"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2019

Yang diwawancarai


(Renaldy Zaputra)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tamsir
Alamat : Pulau Pinrangin
Tempat/tanggal lahir : Parepare 22 Januari 1988
Pekerjaan :

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Reski Nassa yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Juli 2019

Yang diwawancarai


(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Handra*
Alamat : *gndra D'nalla*
Tempat/tanggal lahir : *Palauro 2, Februari - 1990*
Pekerjaan : *Wiraswasta*

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Reski Nassa** yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "**Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare**"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 17 Juli 2019

Yang diwawancarai

Reski
(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abd. Halim
Alamat : Gedha D'noia
Tempat/tanggal lahir : Makassar 7. Desember 1971
Pekerjaan : karyawan swasta

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Reski Nassa** yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "**Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan KPR Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare**"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 17 Juli 2019

Yang diwawancarai


(.....)





RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Reski Nassa, lahir di Langnga, Kecamatan Mattiro Sompe, Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 7 September 1997. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Nassa dan Singara. Penulis memulai Pendidikannya di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 52 Langnga dan tamat pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Mattiro Sompe dan tamat pada tahun 2012, pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Pinrang, mengambil jurusan Akuntansi. dan tamat pada tahun 2015..

Pada tahun 2015, Penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, penulis mengajukan Skripsi dengan Judul “ Persepsi Nasabah terhadap Produk Pembiayaan KPR pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare”

Selama menempuh perkuliahan penulis bergabung dalam Organisasi Daerah di Ikatan Mahasiswa Matiro Sompe (IMMAS), Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Sumpang Mango, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidrap dan melaksanakan Praktek Pengalaman Kerja (PPL) di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Polewali Mandar, Wonomulyo.

Contact : reskinassa@gmail.com