

Skripsi

**PERSEPSI NASABAH TENTANG *MURABAHAH* PADA BNI SYARIAH :
RELASI TERHADAP PEDAGANG KECIL
DI KAB. PANGKEP**



Oleh

IIN ANDINI

NIM: 15.2300.049

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

2020

**PERSEPSI NASABAH TENTANG *MURABAHAH* PADA BNI SYARIAH :
RELASI TERHADAP PEDAGANG KECIL
DI KAB. PANGKEP**



Oleh

IIN ANDINI

NIM: 15.2300.049

Skripsi Sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

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

2020

**PERSEPSI NASABAH TENTANG MURABAHAH PADA BNI SYARIAH:
RELASI TERHADAP PEDAGANG KECIL
DI KAB. PANGKEP**

Skripsi

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

**Program Studi
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh
IIN ANDINI
NIM 15.2300.049**

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

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Iin Andini
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Tentang *Murabahah* Pada
BNI Syariah Relasi Pedagang Kecil di Kab. Pangkep
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.049
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetaan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 3323/In. 39/ PP.00.09/12/2018

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H. (.....)
NIP : 19761118 200501 1 002
Pembimbing Pendamping : Dr. M. Ali Rusdi, S.Th.I, M.HI. (.....)
NIP : 19870418 201503 1 002

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

SKRIPSI

PERSEPSI NASABAH TENTANG MURABAHAH PADA BNI SYARIAH : RELASI PEDAGANG KECIL DI KABUPATEN PANGKEP

Disusun dan diajukan oleh

Iin Andini
NIM 15.2300.049

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

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H.

NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : Dr. M. Ali Rusdi, S.Th.I, M.HI.

NIP : 19870418 201503 1 002



Rektor,

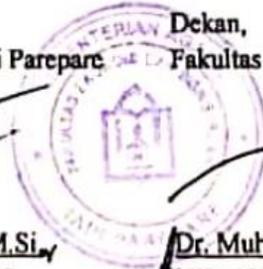
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad 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 Tentang Murabahah Pada BNI
Syariah Relasi Pedagang Kecil di Kab. Pangkep

Nama Mahasiswa : Iin Andini

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.049

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetaan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 3323/In. 39/ PP.00.09/12/2018

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H.	(Ketua)	(.....)
Dr. M. Ali Rusdi, S. Th.I., M.HI.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Hj. Marhani, Lc., M.g.	(Anggota)	(.....)
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui :

Rektor, 
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

 
Dr. Ahmad Sultra Rusan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat hidayah, taufik dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi Nasabah Tentang Murabahah Pada BNI Syariah : Relasi Terhadap Pedagang Kecil di Kab. Pangkep”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan serta do'a dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Sumirah dan Ayahanda tercinta Gatot Samad Heri yang telah memberikan do'a tulusnya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya. Penulis juga menghaturkan terima kasih kepada Bapak Dr. Zainal Said, M.H., selaku “Dosen Pembimbing Utama” dan Bapak Dr. M. Ali Rusdi, S.Th.I, M.HI. selaku “Dosen Pembimbing Pendamping” atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai “Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” dan Bapak Dr. Zainal Said, M.H. sebagai “Wakil Dekan I FEBI” serta Bapak Drs. Moh Yasin Soumena, M.Pd. sebagai “Wakil Dekan II FEBI”. atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.

3. Ibu An Ras Tri Astuti, M.E. sebagai “Ketua Prodi Perbankan Syariah”, atas arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik.
4. IbuDr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag. selaku Penasehat Akademik khusus untuk penulis atas arahannya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi “Perbankan Syariah” yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Bapak dan Ibu Staf dan admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan memberi support penulis selama studi di IAIN Parepare.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
8. Pimpinan / Sub Branch Manager BNI Syariah KCP Pangkep yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Ibu Umaima, S.Sy., M.Ei. terima kasih telah menginspirasi dan memberikan bantuan moril dan materil kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat group Seperjuangan “Meriang Fams” Musnandar, Zulfachire Husain, Imran Asis, Zulkifli Faturrahman, Muh Nur Firdaus Nisar, Aspoel Abbas, Muh ali, Nurul Fathonah, Hanika, Dina Pratiwi, Nur Qadri, Anggeryani Syam, Nurlina Darmadi dan Amal yang telah menjadi teman seperjuangan dikala susah maupun senang dalam melaksanakan studi di IAIN Parepare.
11. Sahabat-sahabat Perbankan Syariah yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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 jariyah 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 September 2019

Penulis,

Iin Andini
NIM. 15.2300.049



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : In Andini

NIM : 15.2300.049

Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 26 Maret 1998

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Tentang Murabahah Pada BNI
Syariah : Relasi Terhadap Pedagang Kecil di Kab.
Pangkep

Parepare, 20 September 2019

Penyusun

In Andini

NIM. 15.2300.049



ABSTRAK

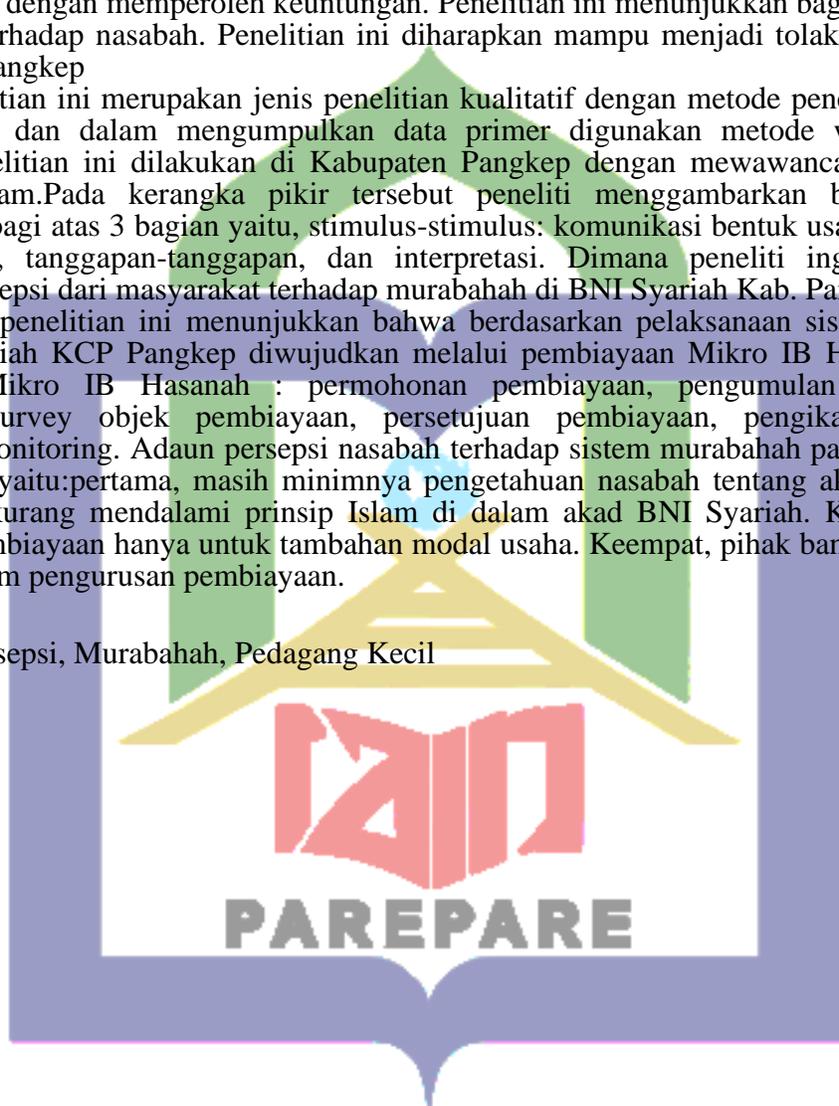
Iin Andini, Persepsi Nasabah Tentang Murabahah Pada BNI Syariah : Relasi Terhadap Pedagang Kecil Di Kab. Pangkep. Dibimbing oleh Bapak Zainal Said selaku pembimbing utama dan Bapak M. Ali Rusdi selaku pembimbing kedua.

Masalah utamanya yaitu menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat Kab. Pangkep tentang akad *murabahah* masih banyak yang kurang memahami bahkan ada juga masyarakat yang tidak mengetahui apa itu akad *murabahah*. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan kajian secara mendalam pada salah satu pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah khususnya yang ada di kota Pangkep yaitu murabahah atau yang biasa dikenal prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan. Penelitian ini menunjukkan bagaimana layanan BNI Syariah terhadap nasabah. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagi BNI Syariah KCP Pangkep

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan (*field reseach*) dan dalam mengumpulkan data primer digunakan metode wawancara dan observasi. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pangkep dengan mewawancarai 4 informan secara mendalam. Pada kerangka pikir tersebut peneliti menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terbagi atas 3 bagian yaitu, stimulus-stimulus: komunikasi bentuk usaha (lingkungan sosial budaya), tanggapan-tanggapan, dan interpretasi. Dimana peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi dari masyarakat terhadap murabahah di BNI Syariah Kab. Pangkep.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan pelaksanaan sistem murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep diwujudkan melalui pembiayaan Mikro IB Hasanah. Dalam pelaksanaan Mikro IB Hasanah : permohonan pembiayaan, pengumpulan data, analisis pembiayaan, survey objek pembiayaan, persetujuan pembiayaan, pengikatan, pencairan pembiayaan, monitoring. Adaun persepsi nasabah terhadap sistem murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep yaitu: pertama, masih minimnya pengetahuan nasabah tentang akad murabahah. Kedua masih kurang mendalami prinsip Islam di dalam akad BNI Syariah. Ketiga, motivasi mengambil pembiayaan hanya untuk tambahan modal usaha. Keempat, pihak bank memudahkan nasabah di dalam pengurusan pembiayaan.

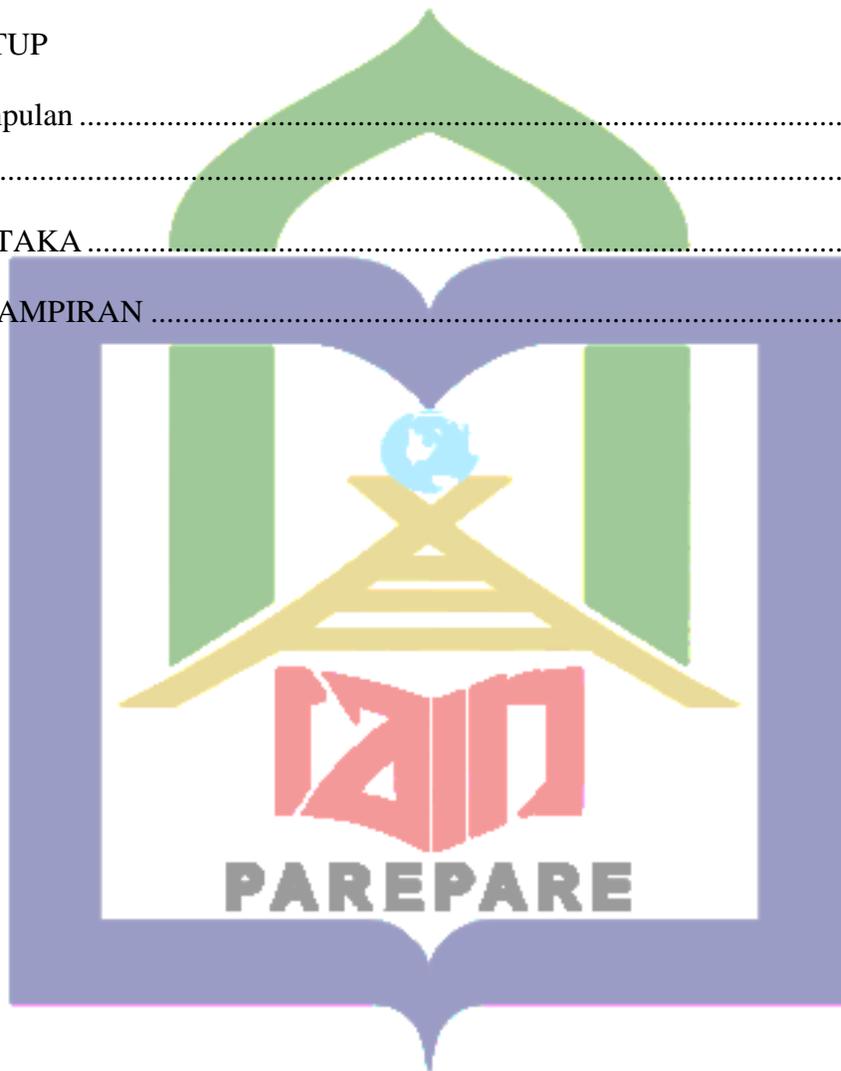
Keyword : Persepsi, Murabahah, Pedagang Kecil



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PENGAJUAN	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Teoritis	10
2.2 Tinjauan Konseptual	27
2.3 Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	30

3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Pelaksanaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep.....	44
4.2 Persepsi nasabah terhadap Murabahah pada BNI Syariah relasi terhadap pedagang kecil di Kab. Pangkep	50
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.	Skema Jual Beli Murabahah	24
2.	Kerangka Pikir	28



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Istilah bank pada mulanya tidak dikenal dalam khazanah keilmuan Islam, yang ada dalam literatur Islam adalah istilah ”*JHIBIZ*” yang berasal dari bahasa Persia yang berarti penagih pajak. Istilah *Jhibiz* mulai dikenal pada zaman Mu’awwiyah, yang ketika itu fungsinya sebagai penagih hutang dan penghitung pajak atas barang dan tanah milik masyarakat. Pada zaman Bani Abbasiyah, disamping berfungsi sebagaimana tersebut, juga populer sebagai profesi penukaran uang, sebab pada zaman tersebut mulai diperkenalkan uang jenis baru yang disebut dengan “*fulus*” yang terbuat dari lembaga. Sebelumnya uang yang digunakan adalah dinar yang terbuat dari emas dan dirham terbuat dari perak.¹

Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Peristilahan dengan menggunakan kata Islamic tidak dapat dilepaskan dari asal-usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Utamanya adalah berkaitan dengan pelarangan praktik riba, kegiatan *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan).²

Perkembangannya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Para tokoh yang terlibat dalam kajian tersebut adalah Karnean A. Perwataatmadja, M. Dawam Rahardjo, A.M.Saefuddin, M.Amien Azis, dan lain-lain.³

¹Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*(Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2016), h.201.

²Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 1.

³M.Syafi’i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*(Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 25.

Hal ini ditandai dengan munculnya pemikir muslim yang menulis tentang perlunya dibangun Bank Islam dengan prinsip bagi hasil, antara lain Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948) dan Mahmud Ahmad (1952). Kemudian pada 1960-an al-Maududi menulis secara perinci tentang perlunya dibangun bank Islam untuk mengimbangi praktik-praktik Islam. Pemikiran beliau ini ditindaklanjuti oleh Muhammad Hamidullah dengan menulis beberapa buku berturut-turut pada 1944, 1955, 1957, dan 1962 yang kesemuanya itu dapat dikategorikan sebagai penggagas awal tentang perbankan Islam.⁴

Lahirnya Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan telah memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan perbankan syariah. Dari peraturan perundang-undangan ini dapat diketahui bahwa tujuan dikembangkan bank syariah adalah untuk memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsep bunga. Dengan *dual banking system*, mobilitas dana masyarakat dapat diserap secara luas, terutama daerah-daerah yang tidak bisa dijangkau oleh bank konvensional. Di samping itu, dengan dibukanya izin operasional bank syariah, maka membuka peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan, bukan hubungan formal antara debitur dan kreditur sebagaimana yang terdapat pada bank konvensional.⁵

Selain tujuan dibentuknya bank syariah sebagaimana tersebut diatas, juga diharapkan melalui bank syariah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan industri perbankan, terutama dalam bidang ekonomi. Hal ini disebabkan karena masih banyak masyarakat yang masih enggan berhubungan dengan bank, sebab bank dianggap mempraktikkan riba dalam transaksi yang dilakukannya, padahal riba itu haram hukumnya dalam syariat Islam. Diharapkan, dengan lahirnya bank syariah ini, masyarakat Islam yang tadinya enggan berhubungan dengan bank, akan merasa terpanggil untuk berhubungan dengan bank syariah.

⁴Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, h. 204.

⁵Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, h. 209.

Ikhtiar ini akan sekaligus mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomis, berperilaku bisnis dalam meningkatkan kualitas hidupnya.⁶

Pembiayaan atau kredit merupakan salah satu tugas pokok bank. Kegiatan pembiayaan secara umum pada Bank Syariah antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan dengan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*),⁷ salah satunya di BNI Syariah KCP Pangkep.

BNI Syariah adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini semula bernama Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia yang merupakan anak perusahaan PT BNI, Persero, Tbk. Sejak 2010, Unit Usaha BNI Syariah berubah menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank BNI Syariah. BNI Syariah menawarkan beragam produk yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan finansial/ekonomi masyarakat yang lebih aman dan sejahtera. Salah satunya yaitu akad *murabahah*. *Murabahah* sendiri mengandung arti sebagai transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

Berdasarkan fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) Majelis Ulama Indonesia (MUI), Fatwa 04/DSN-MUI/IV/2000, akad *murabahah* adalah, “Menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli, dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba”. Dalam praktik transaksi keuangan syariah, pembayaran atas akad jual beli *murabahah* dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Yang membedakan *murabahah* dengan jual beli lainnya adalah penjual harus memberitahukan kepada pembeli tentang harga pokok yang dijual, serta jumlah keuntungan yang akan diperoleh. Transaksi jual beli *murabahah* itu

⁶Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, h. 210.

⁷Yumiati B. Yunus, “Analisis Ekonomi Islam Terhadap Pembiayaan Mudharabah di PT. Amanah Finance Cabang Kota Parepare” (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare, 2012), h. 22.

sendiri bisa dilakukan, apabila rukun-rukunnya terpenuhi. Yaitu harus ada pihak-pihak yang bertransaksi, kemudian harus ada objek *murabahah*-nya, serta dilakukan ijab dan Kabul perjanjian jual beli *murabahah* tersebut.

Selain itu, ada pula persyaratan-persyaratan tersendiri yang harus dipenuhi dalam transaksi *murabahah* ini, yaitu: Pertama, penjual harus memberitahu biaya modal kepada nasabah. Kedua, kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan. Ketiga, kontrak harus bebas riba. Keempat, penjual harus menjelaskan apabila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian. Kelima, penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya: jika pembelian dilakukan secara utang. Apabila persyaratan-persyaratan diatas terpenuhi oleh si penjual, maka si pembeli memiliki dua pilihan, yaitu terus melanjutkan transaksi, atau membatalkan transaksi.

Masalah hukum masih merupakan salah satu dari beberapa masalah yang dihadapi bank syariah, disamping masalah-masalah lain seperti persepsi dan perlakuan masyarakat yang masih cenderung menyamakan bank syariah dan bank konvensional. Pengetahuan syariah masyarakat yang masih terbatas tentang bagaimana bank syariah itu sendiri.

Dimana sistem akad jual beli yang cukup banyak ditemukan pada bank-bank syariah adalah akad *murabahah*. Sistem transaksi ini sering dijumpai di bank-bank syariah. Banyak masyarakat muslim yang terlena dengan embel-embel syariah atau nama-nama berbahasa Arab pada produk-produknya. Sehingga jarang diantara mereka yang tidak mengetahui ataupun mempertanyakan dengan seksama sistem transaksi yang terjadi.

Pengamatan awal peneliti menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat Kab. Pangkep tentang akad *murabahah* masih banyak yang kurang memahami bahkan ada juga masyarakat yang tidak mengetahui apa itu akad *murabahah*. Beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa bank syariah adalah bank tanpa bunga dan tidak tahu sama sekali mengenai mekanisme “bagi hasil”. Sementara sistem bagi hasil di dalam bank syariah tidak memberikan kepastian pendapatan sebagaimana bunga di bank konvensional. Sedangkan menurut sebagian pedagang

yang membutuhkan pinjaman, menyatakan bahwa kredit di bank syariah prosesnya rumit dan berbelit-belit.

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap produk akad *murabahah* di BNI Syariah KCP Pangkep merupakan salah satu indikator bahwa BNI Syariah KCP Pangkep harus lebih aktif dalam menjalankan bisnisnya. Disisi lain tentunya, sebagaimana pihak BNI Syariah dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap produk-produk yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep. Dengan demikian, masyarakat bisa memahami atau mengetahui apa saja produk-produk yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep terutama pada akad *murabahah*. Langkah minimal yang dapat ditempuh adalah pihak BNI Syariah KCP Pangkep bersosialisasi dengan masyarakat, sehingga menyakinkan masyarakat bahwa proses pembiayaan yang ada di BNI Syariah prosesnya tidak ribet dan mudah sesuai dengan syariat Islam.

Adapun jumlah nasabah yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep yaitu kurang lebih 200. Tetapi nasabah yang mengambil akad Murabahah ada sekitaran 50 nasabah. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan kajian secara mendalam pada salah satu pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah khususnya yang ada di kota Pangkep yaitu *murabahah* atau yang biasa dikenal prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan. Penelitian ini menunjukkan bagaimana layanan BNI Syariah terhadap nasabah. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagi BNI Syariah KCP Pangkep, juga sebagai bahan referensi teoritis bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam dan relevan dengan penelitian saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana pelaksanaan *Murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep?
- 1.2.2 Bagaimana persepsi nasabah terhadap *Murabahah* pada BNI Syariah relasi terhadap pedagang kecil di kab. Pangkep?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Untuk mengetahui *Murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep

1.3.2 Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap *Murabahah* pada BNI Syariah relasi terhadap pedagang kecil di kab. Pangkep

1.4 Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut diatas diharapkan dari hasil ini dapat memberikan kegunaan antara lain:

1.4.1 Hasil penelitian ini diharapkan sebagai pengetahuan tentang bagaimana *Murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep

1.4.2 Hasil penelitian ini diharapkan sebagai pengetahuan tentang bagaimana persepsi nasabah terhadap *Murabahah* pada BNI Syariah relasi terhadap pedagang kecil di kab. Pangkep.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hariadi Haruna tentang Sistem Murabahah Dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Sentral Rappang, disimpulkan bahwa sistem jual beli murabahah para pedagang Pasar Sentral Rappang Kabupaten Sidrap dalam pelaksanaan akad jual beli mayoritas masyarakatnya masih dibuat dalam bentuk tidak tertulis karena masih menggunakan sistem kepercayaan, namun sebagian kecil dalam proses akadnya sudah ada dibuat dalam bentuk tertulis.

Dimana dalam isi perjanjian tersebut diantaranya ialah hak dan kewajiban masing-masing pihak, resiko, lamanya waktu kerja sama, pembagian hasil dan bentuk pembagian hasil, namun lamanya waktu perjanjian dalam isi perjanjian terkadang tidak diikut sertakan, dan hal ini biasanya dikarenakan pihak yang saling bekerja sama sudah saling akrab, sehingga jangka waktu perjanjian tidak disebutkan dalam isi perjanjian. Dari hasil penelitian sistem akad jual beli yang diterapkan pedagang Pasar Sentral Rappang dalam transaksinya lebih mengarah kepada sistem utang piutang dan tawar menawar di banding sistem murabahah.⁸

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Murni tentang Penerapan Akad Wakalah Dalam Produk Murabahah Pada Bank Muamalat Kota Parepare (Tinjauan Hukum Islam), menyimpulkan bahwa pandangan hukum Islam dalam akad wakalah dalam produk murabahah adalah dibolehkan oleh Islam karena sangat dibutuhkan oleh manusia dalam kenyataan hidup sehari-hari karena tidak semua orang mampu melaksanakan sendiri semua urusannya, sehingga diperlukan seseorang yang bisa mewakilkannya dan menyelesaikan urusannya. Jadi akad wakalah dalam produk murabahah hukumnya dibolehkan pada Bank Muamalat Kota Parepare. Dan dapat menjalankan perniagaan baik dalam bentuk jual beli yang tidak mengandung unsure

⁸Hariadi Haruna, "Sistem Murabahah Dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Sentral Rappang (Analisis Hukum Islam)" (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare, 2018), h. 67.

riba yang dapat merugikan sesama manusia terhadap pihak peminjam yang mengalami masalah dalam melunasi hutangnya yang selanjutnya akan meningkatkan kesengsaraan hidup dalam sesuatu yang berlipat ganda.⁹

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Harnia tentang Analisis Penerapan Sistem *Murabahah* Pada Pembiayaan Hunian Syariah Muamalat (Studi pada Bank Muamalat Makassar), menyimpulkan bahwa penerapan sistem *murabahah* dalam pembiayaan hunian syariah sudah berdasarkan pada ketentuan syariat Islam. Ketika penerapan sistem *murabahah* ini dilihat dari aspek akad, uang muka dan iuran perbulan. Sebab akad pada pembiayaan hunian syariah telah jelas akadnya dengan akad *Murabahah Bil Wakalah*. Yakni nasabah mewakilkan kepada bank untuk membeli rumah dan nasabah membayar secara angsuran kepada bank. Dengan margin keuntungan yang telah disepakati antara nasabah dan pihak bank. Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya telah dapat ditarik benang merah dari pertanyaan bagaimana penerapan sistem *murabahah* pada pembiayaan hunian syariah Muamalat penerapannya telah berdasarkan ajaran Islam dan benar-benar terhindar dari unsure *gharar* atau ketidakjelasan dari transaksi yang dilakukan.¹⁰

Penelitian penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya tersebut. Karena yang menjadi fokus penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan *murabahah* pada Bank BNI Syariah KCP Pangkep dan tanggapan masyarakat terhadap *Murabahah* pada Bank BNI Syariah KCP Pangkep.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Bank Syariah

Bank Islam atau selajutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa

⁹Murni, “Penerapan Akad Wakalah Dalam Produk *Murabahah* Pada Bank Muamalat Kota Parepare (Tinjauan Hukum Islam)” (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare, 2018), h. 64.

¹⁰Harnia, “Analisis Penerapan Sistem *Murabahah* Pada Pembiayaan Hunian Syariah Muamalat (Studi Pada Bank Muamalat Makassar)” (Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah dan Hukum: Makassar, 2012), h. 79.

bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi saw. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹¹

Bank Islam lahir di Indonesia, yang gencarnya, pada sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah. Keberadaan bank syariah semakin mapan setelah diundangkannya UU No. 21 Tahun 2001 tentang Perbankan Syariah.¹²

Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik, antara lain, sebagai berikut;¹³

1. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya
2. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time-value of money*)
3. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif
5. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang, dan
6. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil. Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Berbeda dengan bank non-syariah, bank syariah tidak membedakan secara tegas antara sektor moneter dan sektor riil sehingga dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi-transaksi sektor riil, seperti jual beli dan sewa menyewa. Disamping itu, bank syariah juga dapat menjalankan kegiatan usaha

¹¹Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 2.

¹²Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 3.

¹³Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 5.

untuk memperoleh imbalan atas jasa perbankan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Suatu transaksi sesuai dengan prinsip syariah apabila telah memenuhi seluruh syarat yaitu transaksi tidak mengandung unsure kedzaliman, bukan riba, tidak membahayakan pihak sendiri atau pihak lain, tidak ada penipuan (*gharar*), tidak mengandung materi-materi yang diharamkan, dan tidak mengandung unsure judi (*maisyir*).

Bank syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisar dan direksi, tetapi unsure yang amat membedakan antar bank syariah dan bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produk agar sesuai dengan garis-garis syariah.¹⁴

2.2.2 *Murabahah*

Murabahah (bagi hasil) berasal dari kata ribhu yang berarti keuntungan, adalah transaksi jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika disepakati tidak dapat diubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan *murabahah* lazimnya dilakukan dengan pembayaran cicilan (*bitsaman ajil*). Dalam transaksi ini, barang diserahkan segera setelah akad dilakukan, sedangkan pembayaran dilakukan secara angsur setiap bulan sebagaimana diperjanjikan.¹⁵

Sehubungan hal tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa akad *murabahah* adalah akad jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah. Dalam akad *murabahah*, penjual menyebut harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian mensyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu. Pada akad *murabahah*, bank membiayai pembelian barang yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli barang

¹⁴Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, h. 30.

¹⁵Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, h. 222.

itu dari pemasok, dan kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang ditambah keuntungan atau di-*mark-up*. Dengan kata lain, penjualan barang kepada nasabah dilakukan atas dasar *cost plus profit*.

Ketentuan umum teknik perbankan dalam bidang *murabahah* dapat diaplikasikan sebagai berikut:

1. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari produsen (*pabrik/toko*) ditambah keuntungan (*mark-up*). Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran.
2. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlaku akad. Dalam perbankan, *murabahah* lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bitsaman ajil*).
3. Dalam transaksi ini, bila sudah ada barang diserahkan segera kepada nasabah, sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh.¹⁶

Dasar hukum *Murabahah* dalam Al-Qur'an, yaitu:

Al-Qur'a memang tidak pernah spesifik menyinggung masalah *murabahah*, namun demikian, dalil diperbolehkan jual beli *murabahah* dapat dipahami dari keumuman dalil diperbolehkannya jual beli.¹⁷ *Murabahah* jelas-jelas bagian dari jual beli, dan jual beli secara umum diperbolehkan. Berdasarkan hal ini, maka dasar hukum diperbolehkannya jual beli *murabahah* berdasarkan ayat-ayat jual beli. Diantara ayat-ayat tersebut adalah:

Firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 275:

الرِّبَا أَوْ حَرَّمَ مَالِيَّعَالَهُوَ أَحَلَّ

Terjemahannya:

¹⁶Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, h. 223.

¹⁷Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 68.

275. Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.¹⁸

Firman Allah dalam surat Al-Nisa ayat 29:

تَكُونُ أَنْدَابًا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ وَأَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا إِلَّا آمَنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا
 أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ مَتْرَاضِعَنْتِجَارَ حَيْمَابِكُمْ كَانَا اللَّهُنَّ

Terjemahannya:

29. Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu: Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyanyang kepadamu.¹⁹

Berdasarkan ayat diatas, maka jual beli *murabahah* diperbolehkan karena berlakunya ayat secara umum. Allah berfirman: “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. Allah tidak berfirman “Allah telah menghalalkan jual beli *salam*, Allah telah menghalalkan jual beli *khiyar*, Allah telah menghalalkan jual beli *murabahah*”. Akan tetapi berfirman secara umum, yaitu menghalalkan jual beli. Kemudian ketika mengharamkan, Allah secara khusus menyebut riba. Hal ini menunjukkan bahwa jual beli yang dihalalkan jauh lebih baik daripada jual beli yang diharamkan.²⁰

Contoh pembiayaan dengan akad *murabahah* di antaranya:

1. Pembiayaan pemilikan rumah

BNI Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah. Keunggulan :

Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah:

a. Maksimum Pembiayaan sd Rp. 25 Milyar.

¹⁸Al-Qur'an dan terjemahan. QS. Al-Baqarah : 275

¹⁹Al-Qur'an dan terjemahan. QS. An-Nisa : 29

²⁰Imam Mustofa, Fiqih Mu'amalah Kontemporer , h. 69.

- b. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran.
- c. Jangka waktu sd 20 tahun untuk nasabah fixed-income.
- d. Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan.
- e. Harga jual tetap tidak berubah sampai lunas
- f. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Adapun persyaratannya antara lain :

- a. Warga Negara Indonesia.
 - b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pensiun pembiayaan harus lunas.
 - c. Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun.
 - d. Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan.
2. Pembiayaan kendaraan bermotor.

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.Keunggulan :

- a. Memberi kemudahan kepada nasabah yang mempunyai Simpanan Rupiah ataupun Valas USD untuk memperoleh pembiayaan dengan cara cepat.
- b. Maksimum pembiayaan sebesar 95% (untuk Simpanan Rupiah) dan 60% (untuk Simpanan Valas USD) dari jumlah nominal Deposito/Tabungan/Giro atas nama yang dijamin.

- c. Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.
- d. Maksimal jangka waktu selama 3 (tiga) tahun

Akad : Murabahah dan Ijarah Multijasa. Adapun persyaratannya antara lain:

- a. Warga Negara Indonesia.
- b. Mengisi Formulir Permohonan.
- c. Menyerahkan agunan atas nama berupa Deposito, Giro, dan/atau Tabungan BNI Syariah.

3. Pembiayaan modal kerja dan investasi

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Keunggulan :

- a. Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 (tujuh) tahun.
- c. Plafond pembiayaan minimal Rp. 50 Juta dan maksimum Rp.1 (satu) Milyar.
- d. Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Syarat Permohonan Pembiayaan :

- a. Warga Negara Indonesia.
- b. Pengalaman dibidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
- c. Identitas diri (Kartu Keluarga (KK) dan KTP).
- d. Legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (SIUP, TDP, HO dan SITU) atau.

- e. Surat keterangan berusaha dari kelurahan/kecamatan khusus untuk pembiayaan sampai dengan Rp.150 Juta.
- f. Bukti kepemilikan agunan yang sah dan masih berlaku.
- g. NPWP (perorangan/perusahaan).
- h. Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia serta tidak tercatat sebagai nasabah pembiayaan macet/bermasalah.
- i. Menyampaikan fotocopy rekening bank selama 6 (enam) bulan terakhir (bila ada).

4. Serta pembiayaan multiguna.

BNI Multiguna iB Hasanah merupakan Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.Keunggulan :

- a. Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Minimal pembiayaan Rp. 50 juta dan maksimum Rp. 2 Milyar.
- c. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun.
- d. Uang muka ringan.
- e. Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
- f. Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Adapun akad yang digunakan dalam pembiayaan ini antara lain :

- a. Murabahah atau Ijarah Multijasa
- b. Hawalah

Adapun persyaratannya antara lain :

- a. Warga Negara Indonesia.
- b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
- c. Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.
- d. Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

Mekanisme akad murabahah adalah sebagai berikut:²¹

- a. Nasabah mengajukan permohonan kepada bank untuk membeli barang.
- b. Bank dan nasabah melakukan negoisasi harga barang, persyaratan, dan cara pembayaran.
- c. Bank dan nasabah bersepakat melakukan transaksi dengan akad *murabahah*.
- d. Bank membeli barang dari penjual/*supplier* sesuai spesifikasi yang diminta nasabah.
- e. Bank dan nasabah melakukan akad jual beli atas barang yang dimaksud.
- f. *Supplier men-delivery* barang kepada nasabah.
- g. Nasabah menerima barang dan dokumen.
- h. Nasabah melakukan pembayaran sebesar pokok dan margin kepada bank secara diangsur.

Jenis-jenis *murabahah* berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada *mudharib* (pengelola), *murabahah* dapat dikategorikan sebagai berikut:²²

1. *Murabahah* dapat dilakukan berdasarkan pesanan. Dalam *murabahah* berdasarkan pesanan, BMT melakukan pembelian barang setelah ada pemesanan dari nasabah. *Murabahah* berdasarkan pesanan dapat bersifat mengikat atau tidak mengikat nasabah untuk membeli barang yang dipesannya. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau cicilan.

²¹Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 77.

²² Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syari'ah (Panduan Teknis Pembuatan Akad/Perjanjian Pembiayaan Pada Bank Syari'ah)*(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), h.142.

2. *Murabahah* tanpa pesanan.

Rukun dan Syarat *Murabahah*:

1. Rukun *Murabahah*

Sebagai bagian dari jual beli, maka pada dasaenya rukun dan syarat jual beli *murabahah* juga sama dengan rukun dan syarat jual beli secara umum. Rukun jual beli menurut mazhab Hanafi adalah *ijab* dan *qabul* yang menunjukkan adanya pertukaran atau kegiatan saling member yang menempati kedudukan *ijab* dan *qabul* itu.²³ Sedangkan menurut jumhur ulama ada 4 rukun dalam jual beli itu, yaitu penjual, pembeli, *sighat*, serta barang atauesuatu yang di akadkan. Adapun untuk rukun jual beli itu sendiri antara lain:²⁴

a. Penjual (*Ba'i*)

Adalah pihak bank atau BMT yang membiayai pembelian barang yang diperlukan oleh nasabah pemohon pembiayaan dengan sistem pembayaran yang ditangguhkan. Biasanya di dalam teknis aplikasinya bank atau BMT membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank atau BMT itu sendiri.²⁵

b. Pembeli (*Musyitari*)

Pembeli dalam pembiayaan *murabahah* adalah nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan ke bank atau BMT.

c. Objek jual beli (*Mabi'*)

²³Wiroso, *Jual Beli Murabahah* (Yogyakarta: UII Press, 2005), h. 14.

²⁴ Muhammad, *Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syari'ah (Panduan Tekns Pembuatan Akad/Perjanjian Pembiayaan Pada Bank Syari'ah)*, h. 58.

²⁵Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BUMI dan Tafakul)* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 1996), h. 93.

Yang sering dilakukan dalam permohonan pembiayaan *murabahah* oleh sebagian besar nasabah adalah terhadap barang-barang yang bersifat konsumtif untuk pemenuhan kebutuhan produktif, seperti rumah, tanah, mobil, motor dan sebagainya.²⁶

Walaupun demikian, ada rambu-rambu yang harus diperhatikan juga, bahwa benda atau barang yang menjadi objek akad mempunyai syarat-syarat yang harus dipenuhi menurut hukum Islam, antara lain:

1. *Suci*, maka tidak sah penjualan terhadap benda-benda najis seperti anjing, babi, dan sebagainya yang termasuk dalam kategori najis.
2. *Manfaat menurut syara'*, dari ketentuan ini maka tidak boleh jual beli yang tidak diambil manfaatnya menurut syara'.
3. *Jangan ditaklilkan*, dalam hal apabila dikaitkan atau digantungkan kepada hal-hal lain, seperti: "jika bapakku pergi, ku jual kendaraan ini kepadamu".
4. *Tidak dibatasi waktu*, dalam hal perkataan, "saya jual kendaraan ini kepada Tuan selama satu tahun". Maka penjualan tersebut tidak sah, sebab jual beli adalah salah satu sebab pemilikan secara penuh yang tidak dibatasi ketentuan syara'.
5. *Dapat dipindahtangankan/diserahkan*, karena memang dalam jual beli, barang yang menjadi objek akad harus beralih kepemilikannya, itu tergantung pada jarak atau tempat diserahkan barang tersebut.
6. *Milik sendiri*, tidak dihalalkan menjual barang milik orang lain dengan seizing dari pemilik barang tersebut. Sama halnya juga terhadap barang-barang yang baru akan menjadi miliknya.
7. *Diketahui (dilihat)*, barang yang menjadi objek jual beli harus diketahui spesifikasinya seperti banyaknya (kuantitas), ukurannya, modelnya, warnanya dan hal-hal yang terkait. Maka tidak sah jual beli yang menimbulkan keraguan salah satu pihak.²⁷

²⁶Karnaen A. Perwata Atmadja dan M. Syafi'I Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), h. 25.

²⁷Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h.71.

d. Harga (*Tsaman*)

Harga dalam pembiayaan *murabahah* dianalogikan dengan *princing* atau *plafond* pembiayaan.

e. Ijab qobul

Dalam perbankan syariah ataupun Lembaga Keuangan Syariah (BMT), dimana segala operasionalnya mengacu pada hukum Islam, maka akad yang dilakukannya juga memiliki konsekuensi *duniawi* dan *ukhrawi*. Dalam akad biasanya memuat tentang spesifikasi barang yang diinginkan nasabah, kesediaan pihak bank syariah atau BMT dalam pengadaan barang, juga pihak bank syariah atau BMT harus memberitahukan harga pokok pembelian dan jumlah keuntungan yang ditawarkan kepada nasabah (terjadi penawaran), kemudian penentuan lama angsuran apabila terdapat kesepakatan *murabahah*.

2. Syarat *Murabahah*

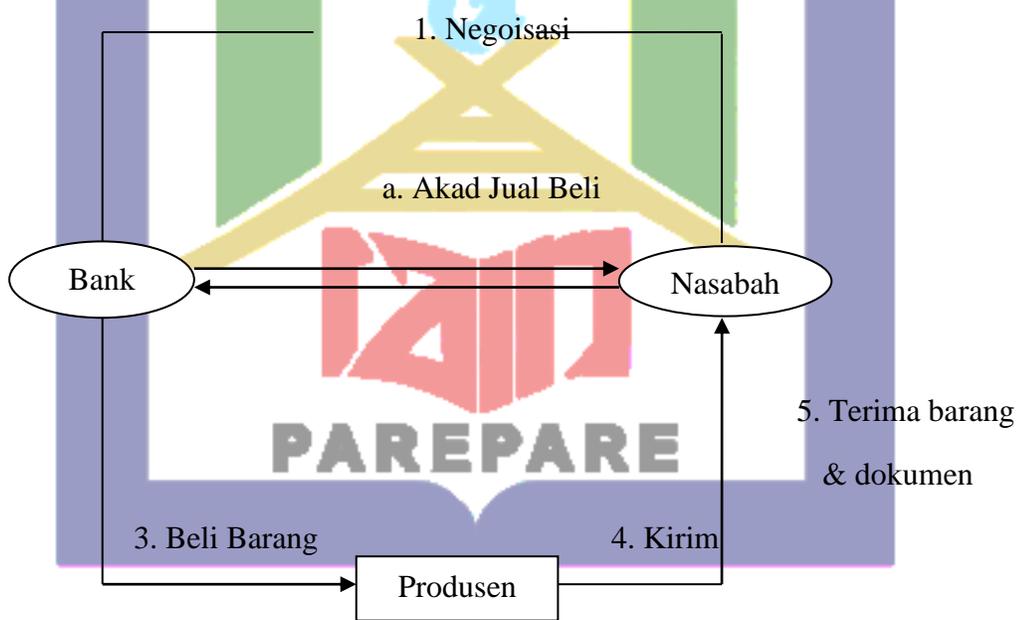
Selain ada rukun dalam pembiayaan *murabahah*, juga terdapat syarat-syarat yang sekiranya menjadi pedoman dalam pembiayaan sekaligus sebagai identitas suatu produk dalam bank syariah atau BMT dengan perbankan konvensional. Syarat dari jual beli *murabahah* tersebut antara lain:

- a. Penjual member tahu harga pokok kepada calon pembeli.²⁸ Hal ini adalah logis, karena harga yang akan dibayar pembeli kedua atau nasabah didasarkan pada modal si pembeli awal/bank atau BMT.
- b. Akad pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan
- c. Akad harus bebas dari riba.
- d. Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian.

²⁸Muhammad Ridwan, *Konstruksi Bank Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka SM, 2007), h. 79.

- e. Penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya pembelian dilakukan secara hutang.

Skema jual beli dengan prinsip *murabahah* ini dapat diuraikan seperti berikut ini:



Murabahah yang dilakukan oleh perbankan syariah tidak sama persis dengan definisi *murabahah* yang dikenal dalam kitab-kitab fikih. *Murabahah* yang lazimnya dijelaskan dalam kitab-kitab fikih hanya melibatkan dua pihak, yaitu penjual dan pembeli. Metode pembayaran

dapat dilakukan secara tunai (*naqdan*) atau cicilan (*bi staman ajil atau muajjal*). Adapun dalam perbankan syariah sebenarnya terdapat dua akad *murabahah* yang melibatkan tiga pihak:²⁹

1. *Murabahah* pertama dilakukan secara tunai antara bank (*sebagai pembeli*) dengan menjual barang.
2. *Murabahah* kedua dilakukan secara cicilan antara bank (*sebagai penjual*) dengan nasabah bank.

Filtur dan mekanisme *murabahah* yaitu:³⁰

1. Bank bertindak sebagai pihak penyedia dana dalam kegiatan transaksi *Murabahah* dengan nasabah
2. Bank dapat membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya
3. Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan barang yang dipesan nasabah, dan
4. Bank dapat memberikan potongan dalam besaran yang wajar dengan tanpa diperjanjikan di muka.

2.2.3 Persepsi

Manusia sebagai makhluk individu pada hakekatnya memiliki berbagai dimensi dalam kehidupannya misalnya seperti susunan saraf, bentuk tubuh, sifat dan kepribadian yang berbeda satu sama lainnya. Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa membutuhkan orang lain dalam hidupnya. Kebutuhan ini menyebabkan timbulnya kesamaan sikap dan perilaku yang akan berarti mempersempit variasi antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Dalam Sutisna (2001 : 63), persepsi adalah proses bagaimana stimulus-stimulus yang mempengaruhi tanggapan-tanggapan itu diseleksi dan diinterpretasi, persepsi setiap orang terhadap suatu objek itu berbeda-beda oleh karena itu persepsi mempunyai sifat subyektif.

²⁹Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, h. 224.

³⁰Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 47.

Stimulus adalah setiap bentuk fisik atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. Salah satu stimulus yang penting yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen adalah lingkungan (sosial dan budaya) karena persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda oleh karena itu persepsi mempunyai sifat subjektif. Persepsi seorang konsumen akan berbagai stimulus yang diterimanya di pengaruhi oleh karakteristkik yang dimilikinya.³¹

Persepsi adalah proses interpretasi seseorang atas lingkungannya. Persepsi dalam arti umum adalah pandangan seseorang terhadap sesuatu yang akan membuat respon bagaimana dan dengan apa seseorang akan bertindak. Seseorang mengelompokkan informasi dari berbagai sumber kedalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami lebih baik dan bertindak atas pemahaman itu. Prinsip dasar organisasi persepsi adalah penyatuan (*integration*) yang berarti bahwa berbagai stimulus akan dirasakan sebagai suatu yang dikelompokkan secara menyeluruh. Informasi pengorganisasian seperti itu memudahkan untuk memproses dan memberikan pengertian yang integrasi terhadap stimulus. Persepsi dapat juga dikatakan sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ditentukan oleh faktor-faktor fungsional dan struktural.³²

Sifat yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu:³³

1. Sikap.
2. Motivasi.
3. Minat
4. Pengalaman masa lalu.
5. Harapan.
6. Sasaran.

63. ³¹Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), h.

³²Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1996), h. 58.

³³Setiadi Nugroho J, *Perilaku konsumen*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), h. 164.

7. Situasi.

Terdapat 3 tahap dalam pembentukan persepsi konsumen, yaitu:³⁴

1. Sensasi adalah suatu proses penyerapan informasi mengenai suatu produk yang melibatkan panca indera konsumen (pendengaran, penglihatan, penciuman dan peraba).
2. Organisasi adalah tahap dimana konsumen mengelolah informasi yang telah ia dapatkan pada tahap sensasi.
3. Interpretasi adalah pengambilan citra atau pemberian makna oleh konsumen terhadap suatu produk.

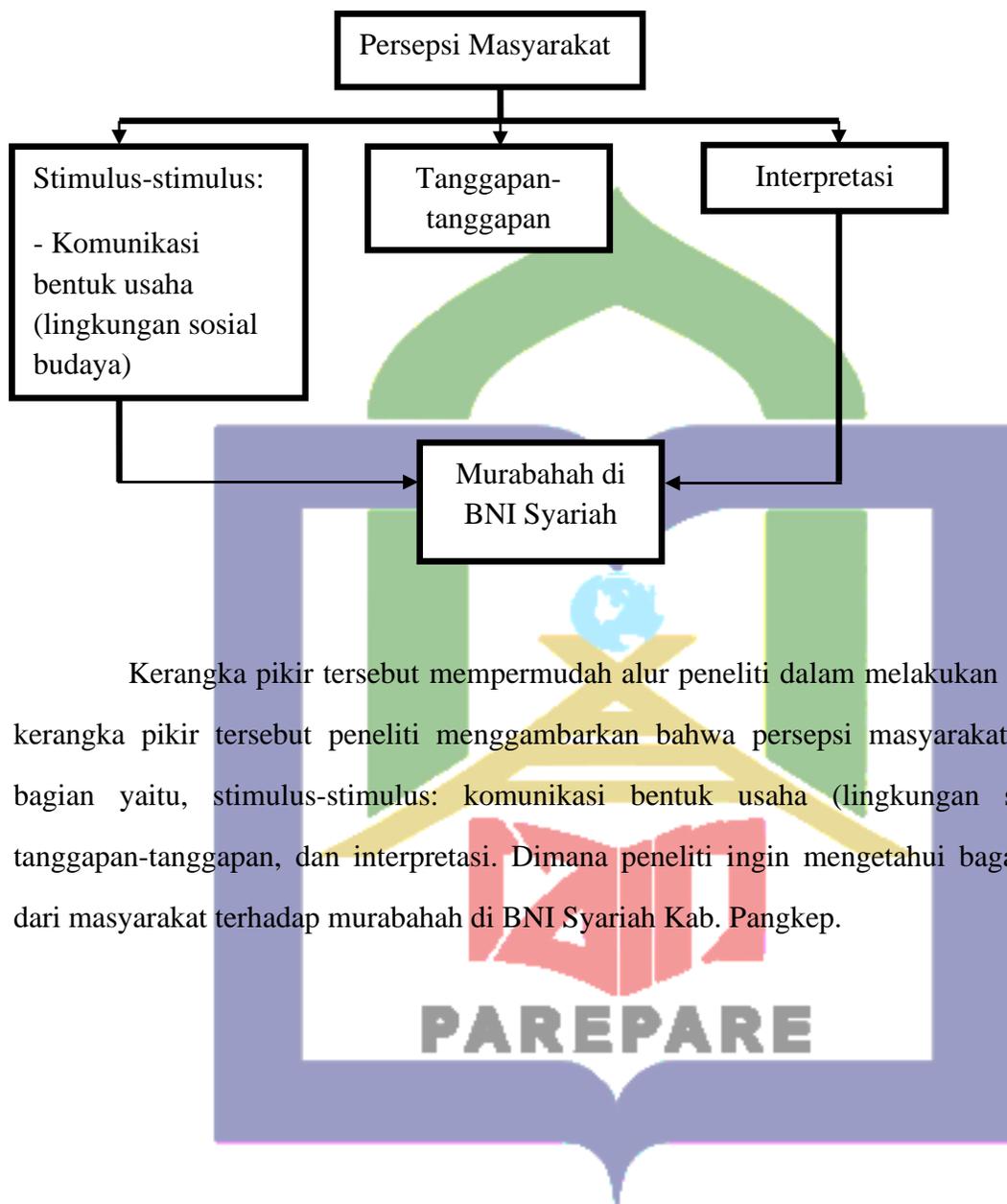
1.3 Tinjauan Konseptual

Persepsi manusia sebagai makhluk hidup terhadap suatu objek itu berbeda-beda. Dimana setiap nasabah memiliki pandangan terkait dengan pendengaran dan penglihatan nasabah itu sendiri, seperti pada akad *Murabahah* di BNI Syariah Parepare. BNI Syariah berkomitmen untuk berkontribusi optimal dalam pemberdayaan masyarakat di berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi dan sosial budaya. Dimana di bidang ekonomi, BNI Syariah Parepare memiliki tujuan untuk menciptakan masyarakat yang mandiri dengan memberikan pembiayaan kepada nasabah salah satunya pada pedagang-pedagang kecil.

Namun tidak semua nasabah memiliki pandangan yang sama terhadap layanan dari pihak BNI Syariah dan akad *Murabahah* yang ada di BNI Syariah Parepare.

³⁴Setiadi Nugroho J, *Perilaku konsumen*, h. 173.

1.4 Bagan Kerangka Pikir



Kerangka pikir tersebut mempermudah alur peneliti dalam melakukan penelitian. Pada kerangka pikir tersebut peneliti menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terbagi atas 3 bagian yaitu, stimulus-stimulus: komunikasi bentuk usaha (lingkungan sosial budaya), tanggapan-tanggapan, dan interpretasi. Dimana peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi dari masyarakat terhadap murabahah di BNI Syariah Kab. Pangkep.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan (*field reseach*). Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya.

Jenis penelitian ini digunakan karena dapat menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan. Dan penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi kongkrit tentang Persepsi Nasabah Terhadap Sistem *Murabahah* pada Bank BNI Syariah Relasi Terhadap Pedagang Kecil di Kab. Pangkep.

3.1.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana tentang cara melakukan penelitian itu. Karena itu desain penelitian hubungannya sangat erat sekali dengan proses penelitiannya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, penulis terjun langsung penelitian untuk memperoleh data agar tujuan dapat tercapai dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.2.1 Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang ada, maka kegiatan penelitian ini akan di lakukan di Bank BNI Syariah KCP Pangkep.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan setelah seminar proposal dan mendapat surat izin meneliti, penelitian ini dilakukan kurang lebih dua bulan lamanya.

3.3 Fokus Penelitian

Penerapan fokus penelitian untuk mengungkapkan garis besar dari yang dilakukan oleh peneliti dengan pemutusan konsentrasi terhadap masalah penulis. Jadi penelitian kualitatif sebenarnya adalah masalah itu sendiri.

Sesuai dengan permasalahan, maka penelitian ini berfokus pada persepsi nasabah terhadap sistem *murabahah* pada Bank BNI Syariah KCP Pangkep.

3.4 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

Sumber data adalah subjek dimana data dapat diperoleh.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang merupakan inti dari informasi yang diperlukan dan diperoleh secara langsung dari sumber asli. Oleh karena itu, data primer dalam penelitian ini adalah masyarakat, pedagang kecil, dan pihak dari BNI Syariah KCP Pangkep.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan informasi yang ada. Data sekunder diperoleh dengan melakukan wawancara, yaitu proses komunikasi dan interaksi untuk memperoleh informasi dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang terkait, dan buku-buku yang berkaitan dengan Bank Syariah.

Adapun Profil BNI Syariah Kcp. Pangkep

BNI Syariah KCP. pangkep terletak di Jl. Sultan Hasanuddin No. 1, Tumampua, Pangkajene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Sulawesi Selatan 90241

Telepon	: 0410-22080
Nama Bank	: BNI Syariah
Kode Bank	: 427
Perusahaan	: BANK BNI SYARIAH
Nomer Kode	: 8601

LAYANAN : Kantor Cabang Pembantu (KCP) Syariah

Sejarah BNI Syariah Kcp. Pangkep

Seiring waktu, kegiatan bank berkembang mulai dari penukaran uang, tempat penitipan uang, tempat peminjaman uang dan beragam jasa perbankan lainnya yang mengikuti perkembangan zaman. Tetapi, bank-bank tersebut menjalankan fungsi mereka dengan menggunakan sistem ribah yang amat tegas diharamkan dalam Islam.

Perbankan Syariah pertama kali muncul di Mesir pada tahun 1963 dengan nama Mith Ghamr. Perbankan tersebut mengambil bentuk sebuah bank simpanan yang berbasis profit sharing (pembagian laba). Karena gejolak krisis politik, bank ini hanya mampu beroperasi hingga tahun 1967. Dan saat itu sudah berdiri 9 bank dengan konsep serupa Mesir.

Kehadiran perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992. Sampai dengan tahun 2000, hanya ada satu Bank Syariah yang bergerak sendirian di belantara bank konvensional di Indonesia. Baru setelah Bank Syariah terbukti mampu bertahan ditengah guncangan krisis tahun 1997-1998, sebagian besar kalangan yang ingin memperjuangkan syariat Islam di bidang ekonomi khusus perbankan, mulai bertemu dari satu waktu ke waktu. Hasilnya, Pendirian Bank Syariah sejak diberlakukannya UU No.10 Tahun 1998 terbagi menjadi 3 bentuk yaitu: Bank yang murni syariah, Bank hasil konversi dari bank konvensional, dan Bank konvensional yang membuka unit/pintu syariah antara lain BNI Syariah.³⁵

Sejak awal didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai Bank Pertama yang secara resmi dimiliki Negara Republik Indonesia, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagi segmentasinya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan Bank Bocah khusus anak-anak. Seiring dengan pertambahan usianya

³⁵<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/profileperusahaan>

yang memasuki 67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan siap bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif.

Dengan semangat “Tak Henti Berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk dan layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “value” pada setiap karyanya. Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968.³⁶

Perubahan ini 40 menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” dan ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. 1 dari tahun ke tahun BNI selalu menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya.

Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah pun mulai bermunculan yang pada akhirnya BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep dual sistem banking, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah, diawali dengan pembentukan Tim Bank Syariah di Tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang, syariah sebagai berikut :

1. Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

³⁶<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/profileperusahaan>

2. Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 kantor cabang syariah yang difokuskan ke kota-kota besar di Indonesia, yakni : Jakarta (2 cabang), Bandung, Makassar, dan Padang.
3. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua kantor cabang syariah baru di Medan dan Palembang.
4. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan loadbisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah Jepara.
5. Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukkan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman. Dari awal beroperasi hingga kini, BNI Syariah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan.
6. Pada tanggal 19 Juni 2010, Unit Usaha Syariah tersebut melakukan spin off menjadi Bank Umum Syariah dengan nama PT. BANK BNI SYARIAH dengan proporsi kepemilikan saham 99% oleh BNI dan 1% oleh BNI Life.

Saat ini BNI Syariah memiliki 49 Cabang Reguler, 19 Cabang Mikro, 113 KCPS dan KK Reguler, 78 KCPS dan KF Mikro, 22 BLG dan 20 Payment Point serta dukungan 1.570 Kantor BNI sebagai SCO dan kemudahan transaksi bagi Nasabah di lebih dari 14.071 ATM BNI.

Disamping itu komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

3.5 Visi dan Misi Lembaga

5.1.1 Visi

Menjadikan bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

5.1.2 Misi

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3.6 Budaya Kerja BNI Syariah

a. Budaya Amanah

- a. Bertanggung jawab
- b. Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
- c. Bekerja ikhlas dan mengutamakan nilai ibadah
- d. Melayani melebihi harapan

b. Budaya Jamaah

- a. Peduli dan berani member dan menerima umpan balik yang konstruktif
- b. Membangun sinergi secara professional
- c. Membagi pengetahuan yang bermanfaat
- d. Memahami keterkaitan proses kerja
- e. Memperkuat kepemimpinan yang efektif

4.1.5 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari BNI Syariah KCP Pangkep, yaitu:

1. Sub Branch Manager

SubBranch Manager bertugas memimpin, mengelolah, mengawasi/mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayaguna sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran dan operasional cabang pembantu secara optimal, efektif dan

efisien. Sesuai dengan target yang telah ditetapkan kantor pusat, juga mewakili direksi keluar dan kedalam organisasi yang berhubungan langsung dengan cabang pembantu.

2. Sales Business Head

Sales Business Head adalah seseorang yang berlatar belakang sebagai marketing juga yang telah lebih berpengalaman lalu naik ke level managerial. Ada banyak tugas yang harus di empu nya dengan sangat baik sehingga profit dan income perusahaan juga target yang telah di tetapkan bisa tercapai semua dengan baik dan maksimal.

3. Funding

Funding Officer (FO) adalah posisi karyawan yang bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan, bank adalah sebagai tempat menyimpan dan berinvestasi, nasabah memiliki keuntungan berupa bunga dan keamanan uangnya, selain itu nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran dengan mudah lewat tabungan.

4. Operasional Service Head

Operasional service head merupakan yang bertugas menganalisa dan mengkoordinir semua tindakan dan pergerakan yang bertujuan untuk menjalankan suatu perusahaan.

5. Teller

Teller merupakan karyawan sebuah bank yang berhubungan langsung dengan sebagian besar pelanggan. Di beberapa tempat, karyawan ini dikenal sebagai kasir atau perwakilan pelanggan. Pekerjaan teller membutuhkan pengalaman yang erkaitan dengan penanganan uang tunai. Sebagian besar bank memberikan pelatihan on-the-job untuk pelatihan menjadi seorang teller ini. Teller dianggap sebagai "garis depan" dalam bisnis perbankan karena mereka adalah orang-orang pertama yang berkaitan langsung dengan pelanggan bank. Adapun tugas teller, yaitu:

- a. melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan

- b. melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.³⁷
- c. pemeriksaan kas dan membayarkan penarikan uang pelanggan setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun pelanggan memiliki dana yang cukup untuk penarikan
- d. menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran
- e. periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen
- f. memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer
- g. membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
- h. mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang
- i. menyiapkan dan memverifikasi cek kasir
- j. mengatur uang yang diterima dalam kotak kas dan dispenser koin menurut denominasi
- k. memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis, dan deposit email
- l. menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang, menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.
- m. menjelaskan, mempromosikan, atau menjual produk atau jasa seperti cek perjalanan, obligasi tabungan, wesel, dan cek kasir, menggunakan informasi terkomputerisasi tentang pelanggan untuk menyesuaikan rekomendasi.
- n. melakukan tugas-tugas administrasi seperti mengetik, pengarsipan, dan fotografi mikrofil
- o. memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang benar.
- p. memesan pasokan uang tunai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

³⁷<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/profileperusahaan>

- q. menerima dan menghitung persediaan harian kas, draft, dan cek perjalanan.
- r. memproses dan memelihara catatan kredit pelanggan.
- s. menghitung, memverifikasi.
- t. melaksanakan layanan khusus bagi pelanggan, seperti memesan kartu bank dan cek.
- u. mendapatkan dan memproses informasi yang diperlukan untuk penyediaan jasa, seperti pembukaan rekening baru, rencana tabungan, dan obligasi pembelian.
- v. menginformasikan pelanggan tentang peraturan mata uang asing, dan menghitung biaya transaksi untuk pertukaran mata uang.
- w. mempersiapkan jadwal kerja untuk staf.³⁸

6. Customer Service (CS)

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank.

Sesuai dengan fungsinya, Customer Service diharapkan dapat melakukan “One Stop Service”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian Customer Service saja dalam berhubungan dengan Bank.

Selanjutnya Customer Service akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa akan kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam kedudukannya sebagai centre & contact point antara bank dengan nasabah, Customer Service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka Cross Selling.

³⁸<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/profileperusahaan>

7. Security

Security Bank atau Keamanan Bank adalah sistem protokol keamanan yang dibuat oleh bank untuk melindungi dan memelihara privasi dan keamanan nasabah pada saat mengunjungi situs bank tersebut maupun pada saat bertransaksi. Sehingga diharapkan dengan keamanan ini informasi maupun data yang dimiliki oleh nasabah dapat terlindungi dengan aman. Namun, seiring era teknologi yang semakin canggih akhir-akhir ini banyak terjadi lagi kasus pembobolan bank, diantaranya kasus pembobol rekening ATM, pencurian data nasabah, dan sebagainya. Oleh karena itu Bank Indonesia secara khusus telah meminta agar seluruh bank untuk meningkatkan atau meng-update sistem keamanannya.

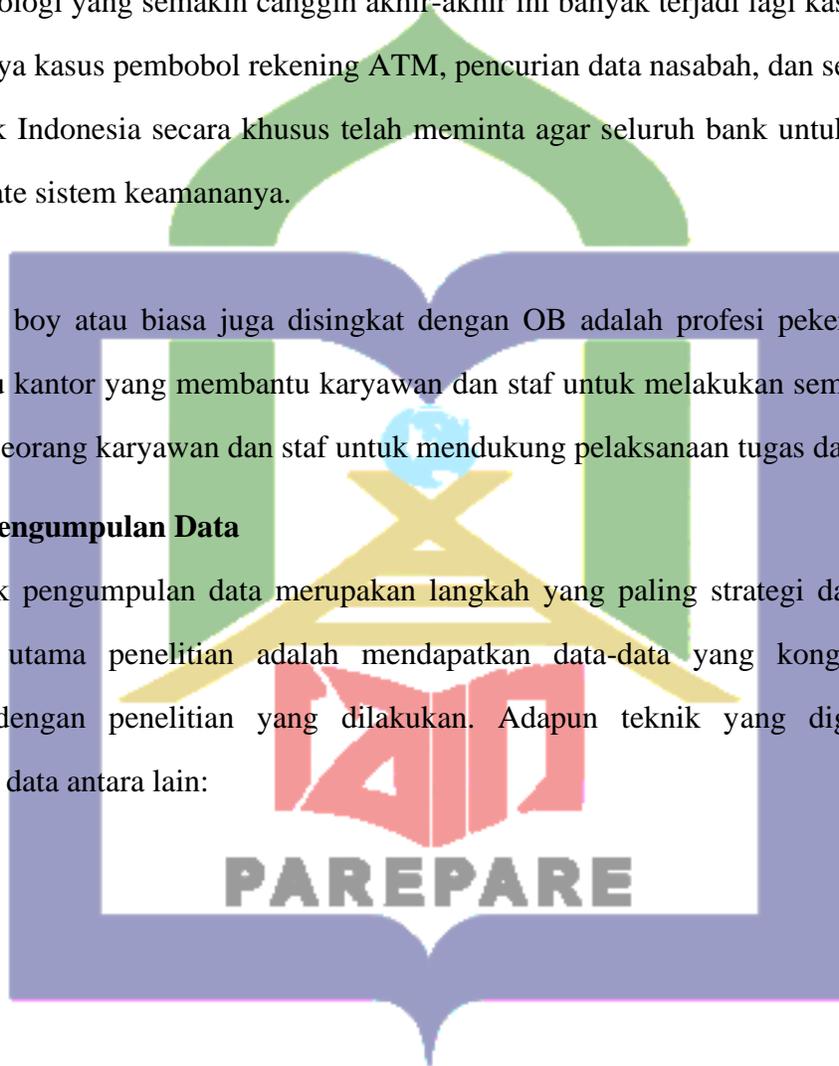
8. Office Boy

Office boy atau biasa juga disingkat dengan OB adalah profesi pekerjaan di sebuah perusahaan atau kantor yang membantu karyawan dan staf untuk melakukan semua pekerjaan di luar pekerjaan seorang karyawan dan staf untuk mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data-data yang kongkrik yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data antara lain:

3.5.1 Observasi



Dalam hal ini peneliti mengamati objek yang diteliti yang ada di dalam lapangan kemudian penulis mencatat data-data secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki yang diperlukan dalam penelitian.³⁹

Observasi diartikan sebagai aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap masyarakat untuk mengetahui pemahaman tentang akad *murabahah* di Bank BNI Syariah KCP Pangkep.

3.5.2 Wawancara (interview)

Wawancara (interview) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.⁴⁰

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai semua fenomena dan menggeneralisasikan

³⁹Sarina, “Strategi Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Toserba Cahaya Ujung Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)” (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare, 2017), h. 40.

⁴⁰Basrowidan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 158.

kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan.⁴¹

Data adalah bukti sekaligus isyarat yang dikumpulkan secara hati-hati. Data ini meliputi apa yang dicatat secara aktif oleh peneliti dan apa yang ditemukan oleh peneliti. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Data adalah keterangan yang benar dan nyata. Keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian.⁴²

Adapun tahapan proses analisis data adalah sebagai berikut:

- 3.6.1 Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumberdata kunci. Setelah data yang diperoleh dianalisis maka peneliti melanjutkan wawancara dengan sumber data berikutnya, yakni proses tersebut penulis melakukan untuk menyakinkan bahwa data yang tersaji betul-betul valid dan dapat dipercaya.
- 3.6.2 Mereduksi data, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis oleh penulis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan kedalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti.
- 3.6.3 Penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studio dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau di ceritakan ditulis apa adanya kemudian peneliti memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data yang tersaji menjadi bermakna.
- 3.6.4 Kesimpulan atau verifikasi. Dimana peneliti melakukan interpretasi dan penetapan makna dari data yang tersaji. Kegiatan ini dilakukan dengan cara komparasi dengan pengelompokkan. Data yang tersaji kemudian dirumuskan menjadi kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa akan terus berkembang sejalan

⁴¹Sarina, “Strategi Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Toserba Cahaya Ujung Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)” (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare, 2017), h. 42.

⁴²<http://kbbi.we.id/data> (11 Juli 2018)

dengan pengumpulan data baru dan pemahaman baru dari sumber data lainnya, sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan yang benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

3.9 Profil BNI Syariah Kcp. Pangkep

BNI Syariah KCP. pangkep terletak di Jl. Sultan Hasanuddin No. 1, Tumampua, Pangkajene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Sulawesi Selatan 90241

- Telepon : 0410-22080
- Nama Bank : BNI Syariah
- Kode Bank : 427
- Perusahaan : BANK BNI SYARIAH
- Nomer Kode : 8601
- LAYANAN : Kantor Cabang Pembantu (KCP) Syariah

3.10 Sejarah BNI Syariah Kcp. Pangkep

Seiring waktu, kegiatan bank berkembang mulai dari penukaran uang, tempat penitipan uang, tempat peminjaman uang dan beragam jasa perbankan lainnya yang mengikuti perkembangan zaman. Tetapi, bank-bank tersebut menjalankan fungsi mereka dengan menggunakan sistem ribah yang amat tegas diharamkan dalam Islam.

Perbankan Syariah pertama kali muncul di Mesir pada tahun 1963 dengan nama Mith Ghamr. Perbankan tersebut mengambil bentuk sebuah bank simpanan yang berbasis profit sharing (pembagian laba). Karena gejolak krisis politik, bank ini hanya mampu beroperasi hingga tahun 1967. Dan saat itu sudah berdiri 9 bank dengan konsep serupa Mesir.

Kehadiran perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992. Sampai dengan tahun 2000, hanya ada satu Bank Syariah yang bergerak sendirian di belantara bank konvensional di Indonesia. Baru setelah Bank Syariah terbukti mampu bertahan ditengah guncangan krisis tahun 1997-1998, sebagian besar kalangan yang ingin memperjuangkan syariat Islam di bidang ekonomi khusus perbankan, mulai bertemu dari satu waktu ke waktu. Hasilnya, Pendirian Bank Syariah sejak diberlakukannya UU No.10 Tahun 1998 terbagi menjadi 3 bentuk yaitu: Bank yang murni syariah, Bank hasil konversi dari bank konvensional, dan Bank konvensional yang membuka unit/pintu syariah antara lain BNI Syariah.

Sejak awal didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai Bank Pertama yang secara resmi dimiliki Negara Republik Indonesia, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagi segmentasinya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan Bank Bocah khusus anak-anak. Seiring dengan pertambahan usianya yang memasuki 67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan siap bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif.

Dengan semangat “Tak Henti Berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk dan layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “value” pada setiap karyanya. Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968.

Perubahan ini 40 menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” dan ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. 1 dari tahun ke tahun BNI selalu menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya.

Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah pun mulai bermunculan yang pada akhirnya BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep dual sistem banking, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah, diawali dengan pembentukan Tim Bank Syariah di Tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang, syariah sebagai berikut :

1. Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.
2. Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 kantor cabang syariah yang difokuskan ke kota-kota besar di Indonesia, yakni : Jakarta (2 cabang), Bandung, Makassar, dan Padang.

3. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua kantor cabang syariah baru di Medan dan Palembang.
4. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan loadbisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah Jepara.
5. Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukkan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman. Dari awal beroperasi hingga kini, BNI Syariah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan.
6. Pada tanggal 19 Juni 2010, Unit Usaha Syariah tersebut melakukan spin off menjadi Bank Umum Syariah dengan nama PT. BANK BNI SYARIAH dengan proporsi kepemilikan saham 99% oleh BNI dan 1% oleh BNI Life.

Saat ini BNI Syariah memiliki 49 Cabang Reguler, 19 Cabang Mikro, 113 KCPS dan KK Reguler, 78 KCPS dan KF Mikro, 22 BLG dan 20 Payment Point serta dukungan 1.570 Kantor BNI sebagai SCO dan kemudahan transaksi bagi Nasabah di lebih dari 14.071 ATM BNI.

Disamping itu komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

3.11 Visi dan Misi Lembaga

5.1.3 Visi

Menjadikan bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

5.1.4 Misi

- f. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- g. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- h. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- i. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- j. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3.12 Budaya Kerja BNI Syariah

c. Budaya Amanah

- e. Bertanggung jawab
- f. Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
- g. Bekerja ikhlas dan mengutamakan nilai ibadah
- h. Melayani melebihi harapan

d. Budaya Jamaah

- f. Peduli dan berani member dan menerima umpan balik yang konstruktif
- g. Membangun sinergi secara professional
- h. Membagi pengetahuan yang bermanfaat
- i. Memahami keterkaitan proses kerja
- j. Memperkuat kepemimpinan yang efektif

4.1.6 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari BNI Syariah KCP Pangkep, yaitu:

9. Sub Branch Manager

SubBranch Manager bertugas memimpin, mengelola, mengawasi/mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayaguna sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran dan operasional cabang pembantu secara optimal, efektif dan efisien. Sesuai dengan target yang telah ditetapkan kantor pusat, juga mewakili direksi keluar dan kedalam organisasi yang berhubungan langsung dengan cabang pembantu.

10. Sales Business Head

Sales Business Head adalah seseorang yang berlatar belakang sebagai marketing juga yang telah lebih berpengalaman lalu naik ke level managerial. Ada banyak tugas yang harus di empu nya dengan sangat baik sehingga profit dan income perusahaan juga target yang telah di tetapkan bisa tercapai semua dengan baik dan maksimal.

11. Funding

Funding Officer (FO) adalah posisi karyawan yang bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan, bank adalah sebagai tempat menyimpan dan berinvestasi, nasabah memiliki keuntungan berupa bunga dan keamanan uangnya, selain itu nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran dengan mudah lewat tabungan.

12. Operasional Service Head

Operasional service head merupakan yang bertugas menganalisa dan mengkoordinir semua tindakan dan pergerakan yang bertujuan untuk menjalankan suatu perusahaan.

13. Teller

Teller merupakan karyawan sebuah bank yang berhubungan langsung dengan sebagian besar pelanggan. Di beberapa tempat, karyawan ini dikenal sebagai kasir atau perwakilan pelanggan. Pekerjaan teller membutuhkan pengalaman yang erkaitan dengan penanganan uang tunai. Sebagian besar bank memberikan pelatihan on-the-job untuk pelatihan menjadi seorang teller ini. Teller dianggap sebagai "garis depan" dalam bisnis perbankan karena mereka adalah

orang-orang pertama yang berkaitan langsung dengan pelanggan bank. Adapun tugas teller, yaitu:

- a. melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan
- b. melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung
- c. pemeriksaan kas dan membayarkan penarikan uang pelanggan setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun pelanggan memiliki dana yang cukup untuk penarikan
- d. menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran
- e. periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen
- f. memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer
- g. membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
- h. mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang
- i. menyiapkan dan memverifikasi cek kasir
- j. mengatur uang yang diterima dalam kotak kas dan dispenser koin menurut denominasi
- k. memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis, dan deposit email
- l. menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang, menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.
- m. menjelaskan, mempromosikan, atau menjual produk atau jasa seperti cek perjalanan, obligasi tabungan, wesel, dan cek kasir, menggunakan informasi terkomputerisasi tentang pelanggan untuk menyesuaikan rekomendasi.
- n. melakukan tugas-tugas administrasi seperti mengetik, pengarsipan, dan fotografi mikrofil

- o. memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang benar.
- p. memesan pasokan uang tunai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.
- q. menerima dan menghitung persediaan harian kas, draft, dan cek perjalanan.
- r. memproses dan memelihara catatan kredit pelanggan.
- s. menghitung, memverifikasi.
- t. melaksanakan layanan khusus bagi pelanggan, seperti memesan kartu bank dan cek.
- u. mendapatkan dan memproses informasi yang diperlukan untuk penyediaan jasa, seperti pembukaan rekening baru, rencana tabungan, dan obligasi pembelian.
- v. menginformasikan pelanggan tentang peraturan mata uang asing, dan menghitung biaya transaksi untuk pertukaran mata uang.
- w. mempersiapkan jadwal kerja untuk staf.

14. CustomerService (CS)

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank.

Sesuai dengan fungsinya, Customer Service diharapkan dapat melakukan “One Stop Service”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian Customer Service saja dalam berhubungan dengan Bank.

Selanjutnya Customer Service akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa akan kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam kedudukannya sebagai centre & contact point antara bank dengan nasabah, Customer Service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar

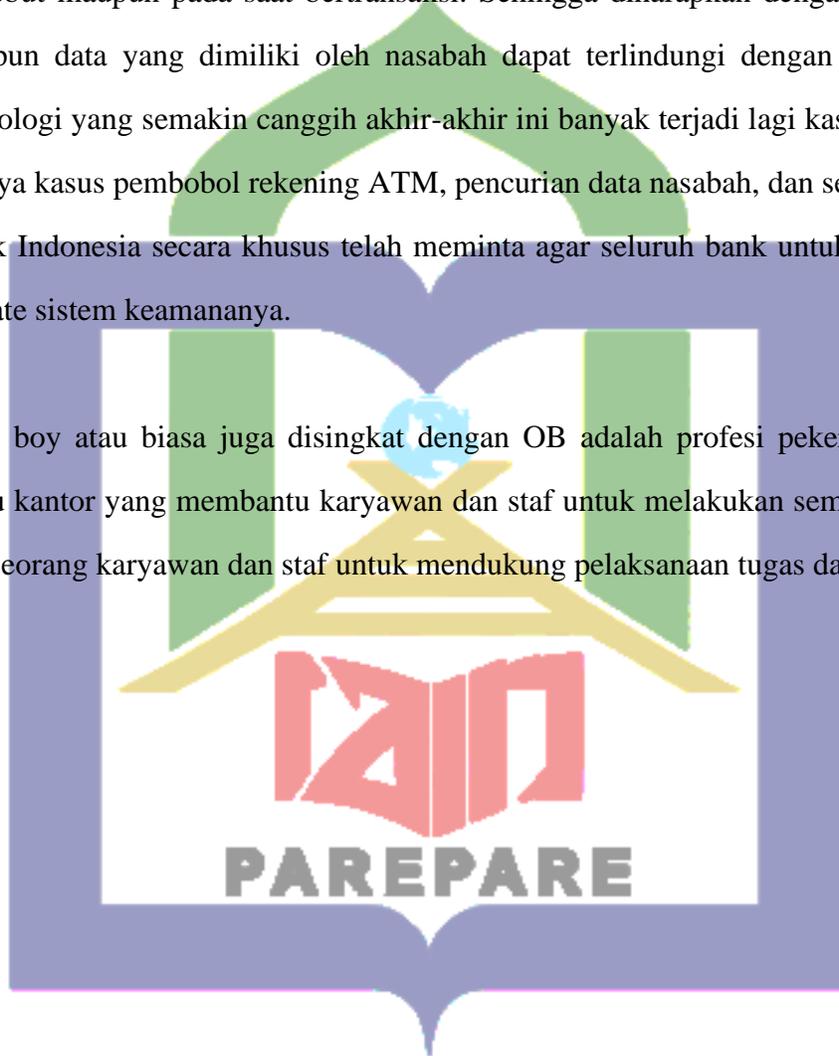
dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka Cross Selling.

15. Security

Security Bank atau Keamanan Bank adalah sistem protokol keamanan yang dibuat oleh bank untuk melindungi dan memelihara privasi dan keamanan nasabah pada saat mengunjungi situs bank tersebut maupun pada saat bertransaksi. Sehingga diharapkan dengan keamanan ini informasi maupun data yang dimiliki oleh nasabah dapat terlindungi dengan aman. Namun, seiring era teknologi yang semakin canggih akhir-akhir ini banyak terjadi lagi kasus pembobolan bank, diantaranya kasus pembobol rekening ATM, pencurian data nasabah, dan sebagainya. Oleh karena itu Bank Indonesia secara khusus telah meminta agar seluruh bank untuk meningkatkan atau meng-update sistem keamanannya.

16. Office Boy

Office boy atau biasa juga disingkat dengan OB adalah profesi pekerjaan di sebuah perusahaan atau kantor yang membantu karyawan dan staf untuk melakukan semua pekerjaan di luar pekerjaan seorang karyawan dan staf untuk mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan.



4.3 Pelaksanaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep

Murabahah adalah persetujuan jual beli suatu barang dengan harga sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama dengan pembayaran

ditanggihkan.⁴³ Pelaksanaan atau operasional akad *murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep salah satunya diwujudkan melalui pembiayaan Mikro IB Hasanah merupakan pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja, investasi produktif dan kebutuhan konsumtif lainnya dengan memberikan jaminan berupa sertifikat rumah, surat tanah maupun BPKP mobil. Pembiayaan yang dapat diajukan oleh debitur mulai dari Rp 5 juta hingga Rp 60 juta. Jangka waktu pembiayaannya mulai dari 6 bulan hingga 60 bulan. Adapun persyaratan yang berlaku adalah nasabah harus menyertakan fotocopy KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Bukti Kepemilikan Jaminan. Keunggulan produk Mikro IB Hasanah yaitu adanya kepastian angsuran yang dilaksanakan selama jangka waktu pembiayaan.

Fasilitas pembiayaan Mikro IB Hasanah diperuntukan bagi pemohon/nasabah pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja serta punya usaha yang bisa dijamin ke bank. Dengan kriteria pembiayaan sebagai berikut:

- a. Pengguna untuk kebutuhan modal kerja
- b. Bersifat perorangan
- c. Tersedia data tentang sumber pembayaran/pelunasan yang jelas.

4.2.1 Prosedur Pelaksanaan Pembiayaan Mikro iB Hasanah

Sebagaimana yang telah dipaparkan bahwa pembiayaan Mikro iB Hasanah merupakan bantuan modal usaha untuk pemohon atau nasabah pada BNI Syariah KCP Pangkep. Dalam pembiayaan Mikro iB Hasanah, langkah-langkah yang dilakukan oleh BNI Syariah KCP Pangkep mengikuti prosedur yang harus dijalankan oleh pihak bank dan nasabah. Adapun prosedur pembiayaan Mikro iB Hasanah meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

a. Permohonan Pembiayaan

Merupakan tahap awal dalam proses pembiayaan Mikro iB Hasanah. Pada tahap ini nasabah mendatangi BNI Syariah KCP Pangkep untuk mengajukan permohonan pembiayaan.

⁴³Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Syariah Islam dan Lembaga Terkait: BMI dan Tafakul di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h.37.

Biasanya nasabah telah memiliki target pembiayaan sebelum mengajukan permohonan. Bank akan meminta keterangan awal mengenai kebutuhan nasabah. Kemudian nasabah diminta mengisi formulir aplikasi pembiayaan Mikro iB Hasanah tersebut diserahkan kepada pihak bank untuk diproses. Adapun keterangan awal mengenai kebutuhan nasabah yaitu:

1. Atas nama Saguni DG Pata, nasabah ini mengajukan bantuan modal usaha ke bank sebesar Rp. 150.000.000 (seratus lima puluh juta rupiah).
2. Atas nama Mustar, nasabah ini mengajukan bantuan modal usaha ke bank sebesar Rp. 40.000.000 (empat puluh juta rupiah).
3. Atas nama H. Harun DG Nai, nasabah ini mengajukan bantuan modal usaha ke bank sebesar Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah).
4. Atas nama Mustakim, nasabah ini mengajukan bantuan modal usaha ke bank sebesar Rp. 60.000.000 (enam puluh juta rupiah).

b. Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, nasabah diwajibkan melengkapi data dan dokumen pendukung permohonan pembiayaan. Dokumen pendukung yang menggambarkan kemampuan nasabah untuk membayar kembali pembiayaan dari penghasilan tetapnya merupakan aspek penting dalam pertimbangan persetujuan pembiayaan. Adapun data yang penulis lihat dari lapangan, semua nasabah melengkapi data dan dokumen penting, seperti:

1. Foto copy KTP
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Surat keterangan usaha
4. Bukti kepemilikan jaminan.

c. Analisis Pembiayaan, kebijakan analisis pembiayaan dilakukan dengan metode sebagai berikut:

1. *Character*

Merupakan analisis pembiayaan terhadap karakter nasabah yang dilakukan oleh BNI Syariah KCP Pangkep melalui wawancara. Bank harus selektif dalam menganalisis profil

nasabah. Apabila terdapat kesalahan dalam menilai karakter calon nasabah maka akan berakibat fatal pada kelancaran proses pembiayaan.

2. *Capacity*

Merupakan analisis pembiayaan yang diarahkan pada penghasilan calon nasabah. Melalui analisis kemampuan penghasilan nasabah, pihak BNI Syariah KCP Pangkep dapat memperkirakan persentase angsuran yang diperoleh dari pendapatan nasabah.

3. *Capital*

Merupakan analisis pembiayaan terkait modal yang dimiliki oleh pemohon. Dalam hal ini adalah penilaian atas aspek keuangan yang dimiliki pemohon.

4. *Collateral*

Merupakan analisis pembiayaan terhadap agunan/jaminan yang diberikan. Agunan/jaminan yang diserahkan harus mengcover risiko pembiayaan nasabah. Untuk menghindari bank dari kerugian, agunan/jaminan pada BNI Syariah KCP Pangkep adalah objek pembiayaan yang dibiayai.

5. *Condition*

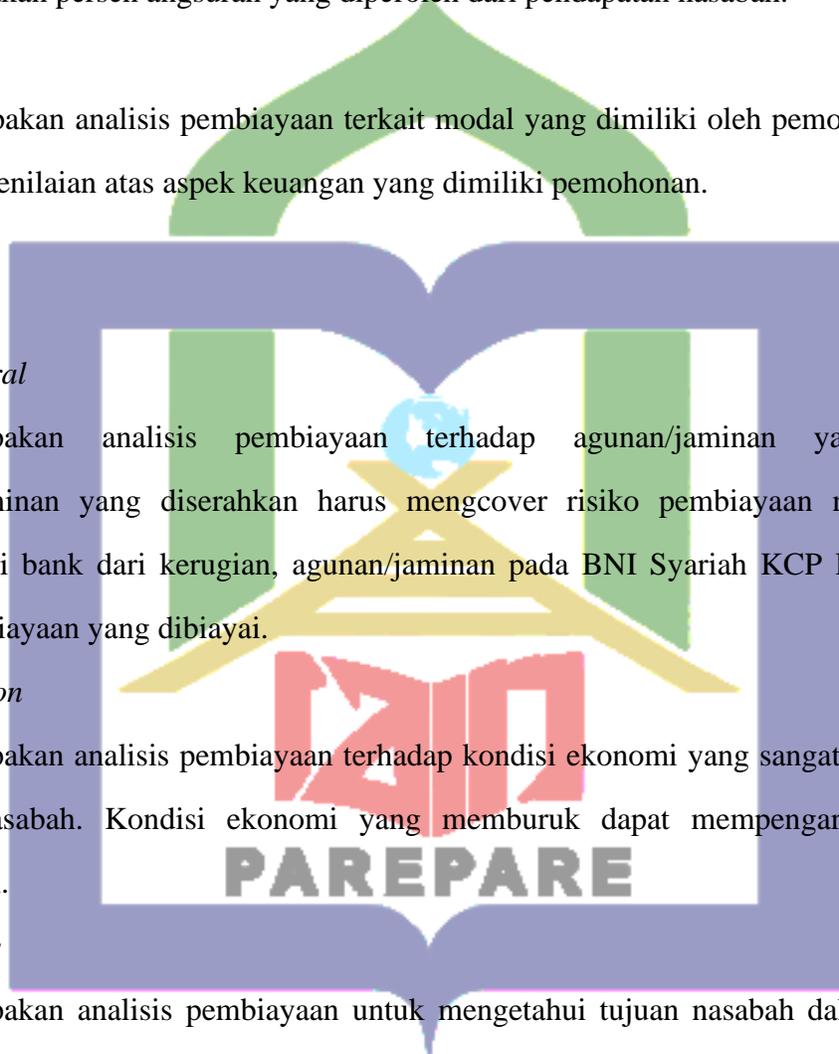
Merupakan analisis pembiayaan terhadap kondisi ekonomi yang sangat mempengaruhi keadaan nasabah. Kondisi ekonomi yang memburuk dapat mempengaruhi kelancaran pembiayaan.

6. *Purpose*

Merupakan analisis pembiayaan untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Dalam hal ini nasabah bertujuan untuk tambahan modal usaha.

d. Survey Objek Pembiayaan

Pada tahap ini pihak bank akan melakukan pengecekan atau survey terhadap objek pembiayaan yang diinginkan nasabah. Survei objek pembiayaan merupakan tahap dalam proses pembiayaan yang memiliki peran penting untuk menentukan tahap dalam proses



pembiayaan yang memiliki peran penting untuk menentukan kelayakan pemberian pembiayaan. Seluruh informasi yang diperlukan akan diperiksa kebenarannya melalui kunjungan ke tempat objek pembiayaan. Dari hasil wawancara penulis dengan nasabah, dapat disimpulkan:

1. Atas nama Saguni DG Pata, nasabah ini di survey langsung oleh karyawan bank atas nama Puang Pulana dan Sub Branch Manager atas nama Musdalifah.
2. Atas nama Mustar, nasabah ini di survey langsung oleh karyawan bank atas nama Puang Pulana dan Sub Branch Manager atas nama Musdalifah.
3. Atas nama H. Harun DG Nai, nasabah ini di survey langsung oleh karyawan bank atas nama Rusmin Nurdin dan Sub Branch Manager atas nama Musdalifah.
4. Atas nama Mustakim, nasabah ini di survey langsung oleh karyawan bank atas nama Muh. Takdi dan Sub Branch Manager atas nama Musdalifah.

e. Persetujuan Pembiayaan

Merupakan proses penentuan apakah pembiayaan yang diajukan oleh nasabah dapat disetujui atau tidak. Jika permohonan pembiayaan tidak disetujui oleh bank maka bank akan membuat *rejection letter* atau surat penolakan permohonan pembiayaan. Sedangkan jika permohonan pembiayaan disetujui maka pihak BNI Syariah KCP Pangkep akan mengeluarkan Surat Keputusan Pembiayaan (SKP). Dari persetujuan pembiayaan dapat dilihat dari hasil survey adapun data nasabah yaitu:

1. Atas nama Saguni DG Pata, nasabah ini mengajukan bantuan modal usaha ke bank sebesar Rp. 150.000.000 (seratus lima puluh juta rupiah). Tetapi dari hasil survey pihak bank hanya menyetujui pembiayaan modal sebesar Rp. 51.000.000 (lima puluh satu juta rupiah).
2. Atas nama Mustar, nasabah ini mengajukan bantuan modal usaha ke bank sebesar Rp. 40.000.000 (empat puluh juta rupiah). Dari hasil survey yang dilakukan dari pihak bank ke nasabah, bank menyetujui pembiayaan sebesar Rp. 40.000.000 (empat puluh juta rupiah).

3. Atas nama H. Harun DG Nai, nasabah ini mengajukan bantuan modal usaha ke bank sebesar Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah). Pihak bank tidak lagi melakukan survey pada nasabah ini, dikarena nasabah atas nama H. Harun DG Nai telah di survey pada pembiayaan sebelumnya. Pada pembiayaan sebelumnya nasabah ini mengambil pembiayaan sebesar Rp. 30.000.000 (tiga puluh juta rupiah) dan tidak pernah telat membayar angsuran sampai angsuran terakhir.
4. Atas nama Mustakim, nasabah ini mengajukan bantuan modal usaha ke bank sebesar Rp. 60.000.000 (enam puluh juta rupiah). Tetapi dari hasil survey pihak bank hanya menyetujui pembiayaan modal sebesar Rp. 40.000.000 (empat puluh juta rupiah).

f. Pengikatan

Setelah pihak bank dan nasabah melakukan akad pembiayaan, maka proses selanjutnya adalah pengikatan. Pengikatan dilakukan terhadap agunan dan objek pembiayaan. Proses pengikatan melibatkan notaries serta dihadiri oleh nasabah dan staf/karyawan pembiayaan bank.

g. Pencairan Pembiayaan

Merupakan proses realisasi pembiayaan yang telah disetujui. Proses pencairan akan dijalankan setelah dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan data dan dokumen sesuai proposal pembiayaan BNI Syariah KCP Pangkep.

h. Monitoring

Selama proses pembiayaan untuk menghindari risiko maka pihak bank akan melakukan monitoring terhadap objek pembiayaan maupun agunan. Jika selama masa pembiayaan mengalami masalah dalam hal pengembalian angsuran, maka pihak bank memiliki wewenang untuk menagih.

4.3 Persepsi nasabah terhadap Murabahah pada BNI Syariah relasi terhadap pedagang kecil di kab. Pangkep

4.3.1 Komunikasi Bentuk Usaha (Lingkungan Sosial Budaya)

Komunikasi bentuk usaha (lingkungan sosial budaya), merupakan salah satu stimulus yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Stimulus adalah setiap bentuk fisik atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu.⁴⁴ Dari hasil penelitian penulis melihat lingkungan nasabah, dapat disimpulkan bahwa:

1. Nasabah mencari informasi dari lingkungan tempat tinggal maupun tempat kerja.
2. Nasabah membutuhkan tambahan modal usaha. Adapun data nasabahnya yaitu:

No.	Nama Nasabah	Alamat	No. Hp	Dana Pembiayaan yang Diambil
1.	Mustakim	Kalampang	081355780549	Rp. 40.000.000
2.	Mustar	Galung Boko	085334872826	Rp. 40.000.000
3.	Saguni DG. Pata	Banggae	085214007755	Rp. 51.000.000
4.	H. Harun DG Nai	Kp. Bowong	085242864208	Rp. 100.000.000

3. Nasabah ke bank BNI Syariah KCP Pangkep untuk mengajukan permintaan tambahan modal usaha.
 4. Dan selanjutnya akan diproses sesuai prosedur yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep.
- Adapun persepsi ditentukan oleh faktor-faktor fungsional dan struktural, dari hasil penelitian penulis yaitu:

1. Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi.

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan nasabah, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal, yang menentukan persepsi nasabah merupakan karakteristik karyawan bank yang memberikan respons pada nasabah tersebut.

2. Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi.

Faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari sifat fisik nasabah dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu. Maksudnya disini yaitu dalam

⁴⁴Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, h. 63.

memahami sesuatu peristiwa seseorang tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah tetapi harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan, melihat dalam konteksnya, dalam lingkungannya dan masalah yang dihadapinya. Penulis melihat dari keseluruhan yang di hadapi oleh nasabah yaitu tidak adanya hal-hal yang membuat nasabah tidak tertarik pada akad murabahah yang ada di BNI Syariah dikarenakan nasabah membutuhkan modal usaha dan pelayanan yang baik dari karyawan BNI Syariah KCP Pangkep.

Salah satu yang mempengaruhi persepsi nasabah yaitu sifat, dari hasil penelitian penulis melihat bahwa:

1. Sikap karyawan bank yang dapat mempengaruhi positif atau negatifnya tanggapan yang akan diberikan seseorang.

2. Motivasi.

Motif merupakan hal yang mendorong nasabah mendasari sikap tindakan yang dilakukannya. Adapun motivasi nasabah yaitu membutuhkan tambahan modal usaha yang mendorong nasabah mengajukan permohonan di BNI Syariah KCP Pangkep.

3. Minat

Minat merupakan faktor lain yang membedakan penilaian nasabah terhadap suatu hal atau objek tertentu, yang mendasari kesukaan ataupun ketidaksukaan terhadap objek tersebut. Disini nasabah melihat bahwa BNI Syariah Pangkep tidak adanya keraguan di dalam hal bunga dikarenakan para ulama pun telah menjelaskan bahwa BNI Syariah KCP Pangkep terbebas dari bunga dan telah sesuai dengan prinsip Islam.

4. Pengalaman masa lalu.

Pengalaman masa lalu dapat mempengaruhi persepsi nasabah karena kita biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang pernah dilihat dan didengar.

5. Harapan.

Mempengaruhi persepsi nasabah dalam membuat keputusan, kita akan cenderung menolak gagasan,ajakan, atau tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang kita harapkan.

6. Sasaran.

Sasaran dapat mempengaruhi penglihatan yang akhirnya akan mempengaruhi persepsi nasabah.

7. Situasi.

Situasi atau keadaan disekitar kita atau disekitar sasaran yang kita lihat akan turut mempengaruhi persepsi. Sasaran atau benda yang sama yang kita lihat dalam situasi yang berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda pula.

4.3.2 Tanggapan-tanggapan Nasabah Terhadap Akad *Murabahah*

Tanggapan-tanggapan nasabah terhadap akad *murabahah* pada BNI Syariah yang ada di kab. Pangkep yaitu berdasarkan hal-hal yang mereka peroleh. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan nasabah mengenai tanggapan-tanggapan nasabah terhadap akad *murabahah*, yakni:

“Saya tau pembiayaan di BNI Syariah itu dari teman yang ada di Makassar, awalnya saya yang mengajukan permohonan modal di BNI Syariah karena untuk tambah modal untuk usaha peternakan seperti jual beli bebek dan ayam. Itu dari awalnya karyawannya tidak menawarkan mau ambil produk di BNI Syariah tapi saya yang memohon. Setelah itu saya yang menelpon dengan karyawan BNI besoknya karyawan BNI yang datang ke rumah. Dulu minta Rp. 150.000.000 (seratus lima puluh juta rupiah) tapi dilihat dari usaha saya disarankan sama karyawan bahwa bapak cuma bisa ambil Rp. 51 juta nanti setelah itu bapak bisa tambah modal lagi kalau angsuran bapak sudah selesai. Saya ambil modal kerja itu di BNI Syariah sebesar Rp. 51.000.000 (lima puluh satu juta rupiah), saya bayar angsuran setiap bulannya Rp. 920.000 (sembilan ratus dua puluh ribu), kalau saya tidak salah ya. Yang saya tau akad *murabahah* itu lebih meringankan saya dibandingkan bank-bank lain karena angsuran tiap bulannya sedikit dan tidak memaksa.”⁴⁵

Adapun tanggapan nasabah lainnya terhadap akad *murabahah*, yaitu:

“Saya itu tanya teman kerja kebetulan punya keluarga di BNI Syariah, saya bilang produk apa yang ada di BNI Syariah saya mau tambah modal untuk pabrik gabah ku. Setelah itu saya

⁴⁵Wawancara dengan Saguni DG Pata, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

dikasi ketemu sama karyawan BNI Syariah. Saya ditanya bahwa apa usaha bapak, saya bilang punya pabrik gabah jual beli beras. Karyawannya bilang bisa itu pak, besoknya saya dikasi ketemu dengan bosnya mau mengecek pabrik gabah saya, saya bilang apakah bisa saya ambil atau tidak. Kalau tidak bisa nanti saya cari tempat lain hanya kan saya butuh dana sedikit. Dan setelah itu saya diyakinkan dengan karyawannya bahwa bisaji bapak ambil pembiayaan kaena adaji usahata pak, saya minta mi tambahan modal Rp. 40.0000.000 (empat puluh juta rupiah). Sebelum dikasi modal datang karyawannya sama bosnya survei, berapa kali itu karyawan datang disini untuk survei saya. Karyawannya tanya saya ini layak untuk dikasi modal usaha karena melihat ada usaha saya. Tapi maumi lunas tinggal 2 bulan angsuran saya. Saya dijelaskan bahwa akad saya ambil itu akad *murabahah*, saya dijelaskan semua sebelum tandatangan akad tapi yang saya ingat cuma 1 tidak ada bunga atau denda kalau terlambat bayar angsuran.^{46,}

Adapun tanggapan nasabah lainnya terhadap akad *murabahah*, yaitu:

“Kenapa saya ambil di BNI Syariah karena dilihat dari segi agamanya kan bebas riba. Kalau bank-bank syariah lain ada sebagian ustad mengatakan riba. Para ulama bilang BNI Syariah tidak ada ribanya, makanya saya ambil pembiayaan di BNI Syariah. Sudah lama saya jadi nasabah di BNI Syariah awalnya Rp. 30.000.000 (tiga puluh juta rupiah), ini bulan Alhamdulillah sudah lunas. Saya lanjut lagi ambil dana sebesar Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah) ambil dana disana untuk modal usaha. Saya dapat informasi mengenai akad *murabahah* itu karena karyawannya yang datang kesini dia tawarkan saya kebetulan memang butuh dana dan Alhamdulillah di BNI Syariah bebas riba karena biasa dengar dari pengajian ada beberapa bank bahwa yang belum bebas riba, sebagian ulama juga mengatakan bahwa BNI Syariah bebas riba makanya saya saya tertarik. Pada saat akadnya saya dijelaskan artinya sekian yang saya ambil, sekian keuntungan bank. Untung ditanggung bersama rugi pun ditanggung bersama, kadang saya itu angsuran perbulannya tidak full karena memang usaha lagi kurang pembeli tetapi Alhamdulillah bank meringankan dan tidak adanya denda karena lambat bayar.^{47,}

Adapun tanggapan nasabah lainnya terhadap akad *murabahah*, yaitu:

“Saya mengajukan permohonan bantuan dana untuk usaha jual beli ikan, saya dikasi pinjaman modal sebesar Rp. 40.000.000 (empat puluh juta rupiah), yang saya tau saya ambil produk Mikro iB Hasanah dan pada saat pengurusan berkas karyawan BNI Syariah yang ke rumah mengurus semuanya dan mempermudah saya. Saya mengambil pembiayaan di BNI Syariah karena ada teman yang kasi tau informasi bahwa di BNI Syariah tidak banyak bunga yang harus dibayar bahkan pihak bank sebelum pencairan, pihak bank menjelaskan secara detail akad-akad yang tertera di dalam kertas perjanjian kerja sama.^{48,}

Dari hasil wawancara tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa, akad *murabahah* di BNI Syariah KCP Pangkep terkait produk Mikro IB Hasanah, semua dari nasabah yang penulis teliti nasabah mengambil pembiayaan di BNI Syariah KCP Pangkep dengan produk Mikro IB Hasanah. Dengan ini BNI Syariah KCP Pangkep telah melaksanakan produk Mikro IB Hasanah

⁴⁶Wawancara dengan Mustar, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

⁴⁷Wawancara dengan H. harun DG Nai, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

⁴⁸Wawancara dengan Mustakim, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 14 Agustus 2019.

dengan baik, Mikro IB Hasanah merupakan pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja, investasi produktif dan kebutuhan konsumtif lainnya dengan memberikan jaminan berupa sertifikat rumah, surat tanah maupun BPKP mobil. Pembiayaan yang dapat diajukan oleh debitur mulai dari Rp 5 juta hingga Rp 60 juta. Jangka waktu pembiayaannya mulai dari 6 bulan hingga 60 bulan. Adapun persyaratan yang berlaku adalah nasabah harus menyertakan:

1. Fotocopy KTP,
2. KK,
3. Surat Keterangan Usaha,
4. Bukti Kepemilikan Jaminan.

Adapun kesimpulan dari hasil wawancara penulis dengan nasabah, dimana persepsi nasabah mengenai akad murabahah di BNI Syariah KCP Pangkep terkait produk Mikro iB Hasanah yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah membutuhkan modal usaha.
2. Pihak bank lebih meringankan nasabah dan tidak memaksa dalam hal pembayaran angsuran.
3. Akad di BNI Syariah jelas.
4. Tidak adanya denda
5. Bebas riba
6. Sesuai dengan prinsip Islam.

Masih kurangnya pengetahuan nasabah mengenai produk Mikro IB Hasanah, dari semua nasabah yang peneliti wawancara hanya ada beberapa yang paham tentang produk yang mereka ambil dan selebihnya nasabah hanya mengetahui Mikro IB Hasanah itu hanyalah pinjaman modal semata, tidak melihat dari sisi Islamnya.

4.3.2 Pelayanan Karyawan

Pemahaman nasabah terhadap pelayanan karyawan BNI Syariah KCP Pangkep , hal ini berdasarkan hasil wawancara ppenulis dengan nasabah BNI Syariah KCP Pangkep:

“Kalau mengenai pelayanan karyawan BNI Syariah itu yang saya alami Alhamdulillah karyawannya baik, ramah, menjelaskan sesuatu apabila ada yang tidak saya mengerti. Alhamdulillah selama menjadi nasabah dari BNI Syariah itu saya tidak pernah sama sekali menunggak pembayaran.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara penulis melihat bahwa karyawan telah bekerja dengan sebaik-baiknya atau sesuai dengan etika karyawan. Disini penulis melihat bahwa karyawan berperilaku sopan dan juga ramah dalam melayani setiap nasabah. Karyawan tidak marah pada saat nasabah belum mengerti akan tetapi jika nasabah tidak mengerti apa yang karyawan jelaskan maka tugas karyawan yaitu menjelaskan kembali dengan bahasa yang nasabah pahami dan tetap sabar dalam menghadapi nasabah tersebut.

Adapun hasil wawancara penulis dengan nasabah lainnya yaitu tidak beda dengan nasabah sebelumnya, nasabah menyatakan bahwa:

“Karyawannya tawwa membantu sekali, mempermudah nasabah, dari kelengkapan berkas karyawannya semua yang urus dan ke rumah untuk mengambil berkas-berkas yang dibutuhkan”⁵⁰

Dari hasil wawancara penulis dengan nasabah, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sikap yang dilakukan oleh karyawan memang telah memuaskan hati nasabah dengan selalu menanyakan dan memberikan perhatian atau solusi pada saat nasabah mendapatkan kesulitan.

Hasil wawancara berikutnya penulis dan nasabah lainnya, yaitu:

“Alhamdulillah, karyawannya baik-baik ji. Kan angsuran tiap bulanku itu dibayar setiap tanggal 5. Tapi setiap tanggal 27 atau tanggal 1 saya itu sudah bayarmi angsuranku karena saya gajiannya memang tanggal begitu.”⁵¹

⁴⁹Wawancara dengan Mustakim, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 14 Agustus 2019.

⁵⁰Wawancara dengan Saguni Daeng Pata, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

⁵¹Wawancara dengan Mustar, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

Dari hasil wawancara penulis dapat menarik kesimpulan bahwa nasabah dengan tidak langsung telah membantu pekerjaan karyawan dengan cara nasabah tersebut membayar angsuran setiap bulan diawal waktu pembayaran dan dapat dikatakan bahwa nasabah tersebut jujur, dapat dipercaya dan taat pada peraturan yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep.

Adapun hasil wawancara penulis dengan nasabah lainnya yaitu tidak beda dengan nasabah sebelumnya, nasabah menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah, pelayanannya di BNI Syariah baik, karyawannya ramah dan sopan, apalagi yang perempuan baik. Saya biasa telat membayar angsuran bulanan, karyawannya hanya menelpon mengingatkan dan pernah juga pembayaran saya kurang dari angsuran karyawannya tidak marah. Karyawannya hanya menjelaskan bahwa angsuran bapak tidak cukup ini bulan dimohon untuk melengkapi diangsuran bulan depan pak.⁵²”

Penulis dapat menyimpulkan bahwa setiap karyawan harus bisa menyelesaikan permasalahan yang ada pada nasabah. Kebutuhan dan keinginan yang diperlukan oleh nasabah harus dipenuhi dengan tuntas. Karyawan juga harus menanyakan dan memberikan perhatian pada saat nasabah mendapatkan kesulitan. Karyawan harus sopan dan juga ramah dalam melayani setiap nasabah, menjaga perasaan nasabah supaya tetap tenang, nyaman dan percaya pada saat karyawan memberikan solusi atau menjelaskan kepada nasabah. Yang lebih penting karyawan harus dapat memahami setiap karakter atau emosi dari setiap nasabahnya, baik itu memahami perilaku yang baik maupun yang buruk.

Karyawan juga harus memiliki etika yang baik. Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya.⁵³ Khususnya untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar, maka jangan diharapkan akan mendapat nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan nasabah.

⁵²Wawancara dengan H. harun DG Nai, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*.

⁵³Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 185.

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut :

1. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
2. Selalu member perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
5. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan.
6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
7. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.⁵⁴

Seiring dengan berkembangnya perekonomian pada zaman yang semakin modern ini, banyak berdirinya lembaga keuangan sehingga banyak persaingan yang harus dilakukan secara sehat, serta pola pikir dan perilaku masyarakat yang semakin pandai dalam memilih produk serta pelayanan yang memberikan kepuasan. Banyak lembaga keuangan yang kurang memperhatikan tentang nilai etika pelayanan terhadap nasabah atau pelanggan. Lembaga keuangan masih menganggap etika pelayanan terhadap nasabah bukanlah hal yang sangat penting karena lembaga merasa nasabahlah yang membutuhkan. Padahal etika itu berkaitan dengan kepribadian dan kejiwaan seseorang, sebagai seorang muslim hendaknya kita mempunyai pribadi yang baik, tutur kata yang santun, dan penampilan yang sopan dan rapi.

Sehingga dapat menunjukkan kepribadiannya sebagai seorang muslim yang bersikap dan berperilaku baik. Etika pelayanan diterapkan untuk kegiatan diberbagai lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam menjalankan etika pelayanan terdapat

⁵⁴Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2005), h. 187.

beberapa komponen dimana satu sama lainnya harus saling mendukung. Komponen ini adalah cara kita, sikap dan perilaku, cara berpenampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik, dan komponen lainnya. Yaitu dengan cara menetapkan etika terhadap semua karyawan yang berhadapan dengan nasabah serta menerapkannya secara tegas dan dengan sebaik-baiknya sehingga akan dapat memberikan kepuasan serta loyalitas yang tinggi terhadap nasabah.

Kenyataannya, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, disamping akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama) untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya.

4.3.4 Pembentukan Persepsi Konsumen

Tahap pembentukan persepsi nasabah yaitu:

1. Sesani.

Pada tahap ini, konsumen akan menyerap dan menyimpan segala informasi yang diberikan ketika suatu produk ditawarkan atau dicoba. Seperti: adanya sosialisasi mengenai produk BNI Syariah KCP Pangkep, adanya informasi dari lingkungan tempat tinggal maupun lingkungan kerja disini konsumen menyerap informasi dari pendengaran dan penglihatan.

2. Organisasi.

Pada tahap ini, konsumen sudah mulai membandingkan antara informasi yang satu dengan yang lainnya. Konsumen akan memilih produk ketika produk tersebut memiliki nilai tambah yang bisa didapatkan oleh konsumen tersebut. Pada tahap ini peran karyawan sangatlah penting, didalam memprospek nasabah agar nasabah yakin untuk mengambil produk Mikro IB Hasanah.

Adapun cara karyawan memprospek nasabah dengan cara terus menyakinkan nasabah dengan cara pelayanan yang baik, seperti lebih menyakinkan kepada nasabah bahwa produk di BNI Syariah KCP Pangkep lebih unggul di banding produk di bank-bank lainnya,

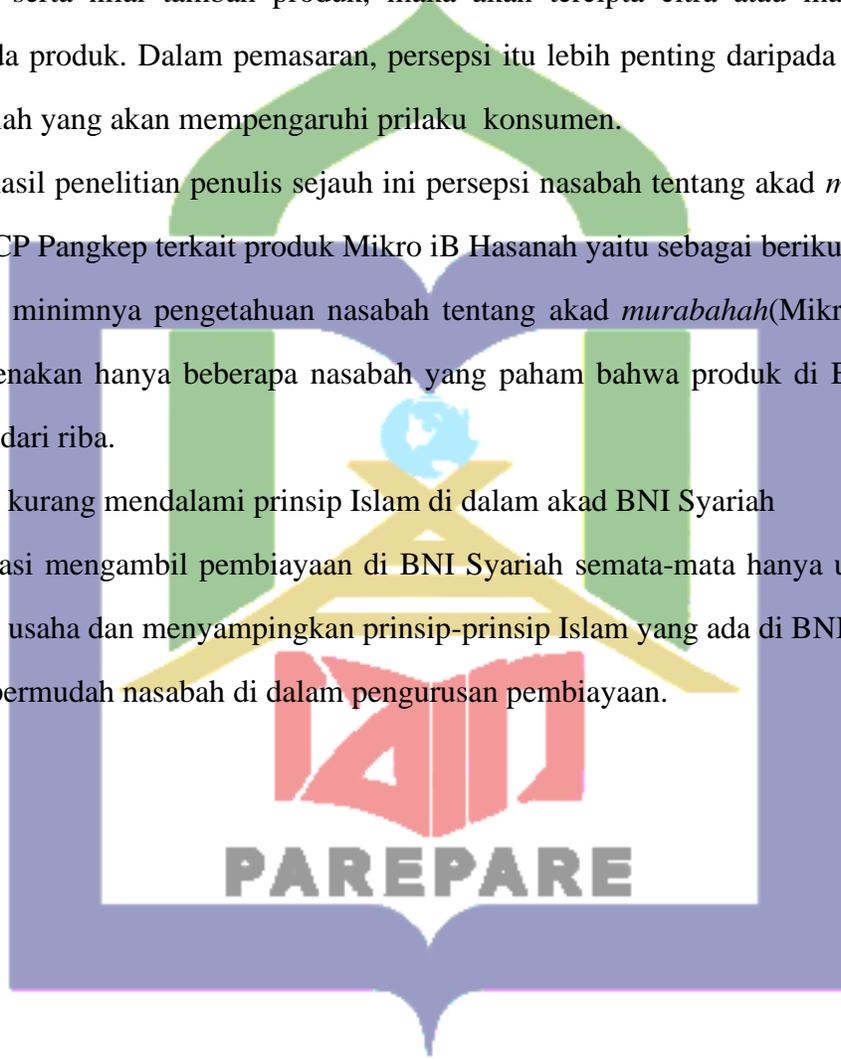
pengurusan dokumen-dokumen nasabah, karyawan yang datang ke rumah nasabah serta sifat karyawan terbuka dengan nasabah.

3. Interpretasi

Interpretasi adalah pengambilan citra atau pemberian makna oleh konsumen terhadap suatu produk. Setelah pada tahap organisasi konsumen mendapatkan kelebihan dan kekurangan serta nilai tambah produk, maka akan tercipta citra atau makna khas yang melekat pada produk. Dalam pemasaran, persepsi itu lebih penting daripada realitas, karena persepsi itulah yang akan mempengaruhi perilaku konsumen.

Dari hasil penelitian penulis sejauh ini persepsi nasabah tentang akad *murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep terkait produk Mikro iB Hasanah yaitu sebagai berikut:

1. Masih minimnya pengetahuan nasabah tentang akad *murabahah* (Mikro iB Hasanah).
Dikarenakan hanya beberapa nasabah yang paham bahwa produk di BNI Syariah itu bebas dari riba.
2. Masih kurang mendalami prinsip Islam di dalam akad BNI Syariah
3. Motivasi mengambil pembiayaan di BNI Syariah semata-mata hanya untuk tambahan modal usaha dan menyampingkan prinsip-prinsip Islam yang ada di BNI Syariah.
4. Mempermudah nasabah di dalam pengurusan pembiayaan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

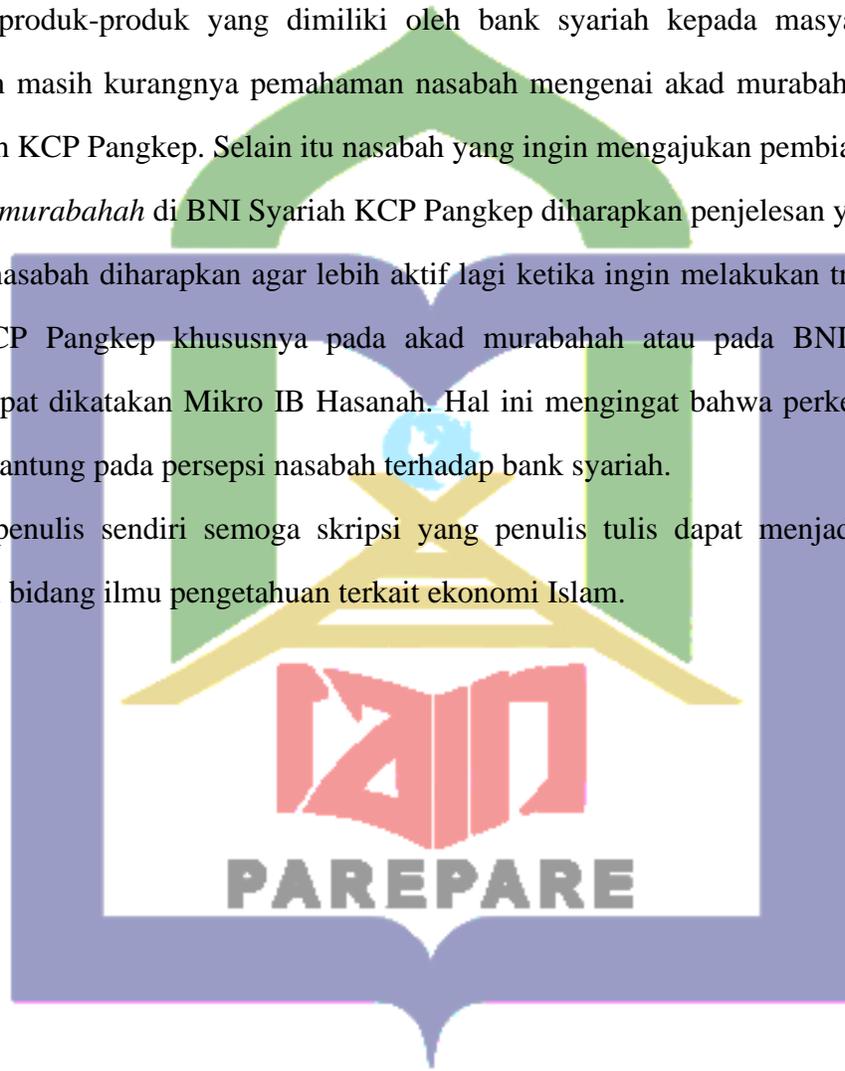
5.1.1 Pelaksanaan sistem *murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep diwujudkan melalui pembiayaan Mikro IB Hasanah yaitu dalam hal ini ada prosedur yang harus dilalui nasabah sebelum mengambil pembiayaan pada BNI Syariah KCP Pangkep. Adapun prosedurnya yaitu: permohonan pembiayaan, pengumpulan data, analisis pembiayaan, survey objek pembiayaan, persetujuan pembiayaan, pengikatan, pencairan pembiayaan dan monitoring. Dalam hal ini pihak bank tidak sertamerta memberikan pembiayaan kepada nasabah dikarenakan dilihat dari prosedur yang ada. Yang pertama nasabah mengajukan permohonan pembiayaan ke bank setelah itu pihak bank meminta data yg perlu dilengkapi oleh nasabah, selanjutnya pihak bank menganalisis pembiayaan, setelah itu pihak bank survey objek pembiayaan nasabah, selanjutnya persetujuan pembiayaan disini pihak bank telah menentukan berapa pembiayaan yang bisa nasabah ambil melihat dari jaminan atau angunan. Setelah itu pencairan, dan pada angsuran pertama sampai akhir pihak bank melakukan monitoring terhadap objek pembiayaan.

5.1.2 Persepsi nasabah terhadap sistem *murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep yaitu kebanyakan nasabah hanya mengetahui bahwa *murabahah* merupakan produk pinjaman modal yang memiliki akad atau transaksi yang jelas(transparan). Tidak memakai sistem bunga tetapi BNI Syariah KCP Pangkep hanya menggunakan sistem bagi hasil, masih minimnya pengetahuan nasabah tentang akad *murabahah* (Mikro iB Hasanah). Dikarenakan hanya beberapa nasabah yang paham bahwa produk di BNI Syariah itu bebas dari riba, masih kurang mendalami prinsip Islam di dalam akad BNI Syariah, motivasi mengambil pembiayaan di BNI Syariah semata-mata hanya untuk tambahan modal usaha dan menyampingkan prinsip-prinsip Islam yang ada di BNI Syariah dan mempermudah nasabah di dalam pengurusan pembiayaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan pemahaman nasabah terhadap akad-akad bank syariah terutama akad *murabahah* adalah sebagai berikut:

- 5.2.1 Bagi BNI Syariah KCP Pangkep harusnya lebih meningkatkan sosialisasi mengenai akad-akad atau produk-produk yang dimiliki oleh bank syariah kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman nasabah mengenai akad *murabahah* yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep. Selain itu nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan terkhusus untuk akad *murabahah* di BNI Syariah KCP Pangkep diharapkan penjelesan yang lebih.
- 5.2.2 Untuk nasabah diharapkan agar lebih aktif lagi ketika ingin melakukan transaksi di BNI Syariah KCP Pangkep khususnya pada akad *murabahah* atau pada BNI Syariah KCP Pangkep dapat dikatakan Mikro IB Hasanah. Hal ini mengingat bahwa perkembangan bank syariah tergantung pada persepsi nasabah terhadap bank syariah.
- 5.2.3 Untuk penulis sendiri semoga skripsi yang penulis tulis dapat menjadikan khazanah keilmuan di bidang ilmu pengetahuan terkait ekonomi Islam.



Daftar Pustaka

Al-Qur'an dan Terjemahan

Buku

- Antonio, M. Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hendro MM. 2011. *Dasar-Dasar Kewirausahaan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Manan, Abdul. 2016. *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Muhammad. 2010. *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syari'ah (Panduan Teknis Pembuatan Akad/Perjanjian Pembiayaan Pada Bank Syari'ah)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Muhammad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mustofa Imam. 2016. *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- NugrohoJ, Setiadi. 2003. *Perilaku konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Perwata AtmadjaKarnaen A. dan AntonioM. Syafi'I. 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Rahmat, Jalaludin. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Ridwan, Muhammad. 2007. *Konstruksi Bank Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka SM.
- Suhendi, Hendi. 2002. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sumitro,Warkum. 1996. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BUMI dan Tafakul)*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Sumitro, Warkum.2004. *Asas-asas Perbankan Syariah Islam dan Lembaga Terkait: BMI dan Tafakul di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suwandi, Basrowida. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wirawan Sarwono, Sarlito. 1982. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: N.V, Bulan Bintang.
- Wiroso. 2005. *Jual Beli Murabahah*. Yogyakarta: UII Press.

Skripsi

- Hariadi Haruna. 2018. "Sistem Murabahah Dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Sentral Rappang (Analisis Hukum Islam)". Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.
- Harnia. 2012. "Analisis Penerapan Sistem Murabahah Pada Pembiayaan Hunian Syariah Muamalat (Studi pada Bank Muamalat)". Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah dan Hukum: Makassar.

Murni. 2018. “Penerapan Akad Wakalah Dalam Produk Murabahah Pada Bank Muamalat Kota Parepare (Tinjauan Hukum Islam)”. Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.

Sarina.2017. “Strategi Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Toserba Cahaya Ujung Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”. Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.

Yumiati B. Yunus. 2012. “Analisis Ekonomi Islam Terhadap Pembiayaan Mudharabah di PT. Amanah Finance Cabang Kota Parepare”. Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.

Internet

<http://kbbi.we..id/data> (diakses pada tanggal 11 Juli 2018)

<https://kbbi.web.id/prospek> (diakses pada tanggal 20 Juli2019)

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/profileperusahaan> (diakses ada tanggal 22 juli 219)

Wawancara

Wawancara dengan Saguni DG Pata (13 agustus 2019)

Wawancara dengan Mustar (13 agustus 2019)

Wawancara dengan H. harun DG Nai (13 agustus 2019)

Wawancara dengan Mustakim (14 agustus 2019)







CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



**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-500 /In.39/Febr/06/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PANGKAJENE KEPULAUAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
di
KAB. PANGKAJENE KEPULAUAN

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : IIN ANDINI
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 26 Maret 1998
NIM : 15.2300.049
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : JL. JURUSAN WEKKE'E LR 4, KECAMATAN UJUNG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KAB. PANGKAJENE KEPULAUAN dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PERSEPSI NASABAH TENTANG MURABAHAH PADA BNI SYARIAH RELASI PEDAGANG KECIL DI PANGKEP

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni sampai selesai.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.





PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Sultan Hasanuddin ☎0410) 21200 Ext 146 Pangkajene

Pangkajene, 24 Juni 2019

K e p a d a,

Nomor : 070//69/VI/ KKBP/2019
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Yth. Pimpinan BNI Syariah
Kab. Pangkep
Di-

Tempat

Berdasarkan Surat Kementerian Agama Islam RI Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare Nomor:B-598/In.39/Febi/06/2019 tanggal 21 juni 2019 Perihal Izin Penelitian, maka disampaikan bahwa yang tersebut di bawah ini :

N a m a : IIN ANDINI
NIM : 15.2300.049
Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Pekerjaan /Lembaga : Mahasiswa
Alamat : Jl. Jurusan Wekke'e LR 4, Kec. Ujung. Kota Pare-Pare

Bermaksud akan melakukan Penelitian di Daerah/Instansi Bapak dalam rangka penyusunan Sripsi dengan judul ;

"PERSEPSI NASABAH TENTANG MURABAHAH PADA BNI SYARIAH RELASI PEDAGANG KECIL DI PANGKEP"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 24 juni s/d 30 Agustus 2019

Sehubungan dengan hal tersebut di atas,maka pada prinsipnya Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan meyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat
4. Menyerahkan 2 (Dua) examplar copy hasil "PENELITIAN" kepada Bupati Pangkep Cq. Kepala Kantor Kesbangpol dan Balitbangda.
5. Surat ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan di atas

Demikian disampaikan untuk diketahui dan menjadi bahan selanjutnya,-

An. BUPATI
KEP. LA KANTOR

H. FAHARUDDIN, S.Sos

Pembina: IVa

19620815 198308 1 006

TEMBUSAN : Kepada Yth

1. Bupati Pangkep di Pangkajene;
2. Kepala Balitbangda Kab. Pangkep di Pangkajene;
3. Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Pare-Pare :

Sdr(i) IIN ANDINI;

----- *Partinooil* -----

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

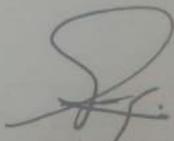
Nama : SAGUNI DG PATA
Tempat Tanggal Lahir : BANGGAE,
Alamat : KELURAHAN BONTO LANGKASA
Status Pekerjaan : WIRASWASTA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara
N ANDINI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Persepsi Nasabah
tentang Murabahah Pada BNI Syariah Relasi Pedagang Kecil di Kab. Pangkep".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pangkep, 13-08 - 2019

Informan


SAGUNI DG PATA
(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

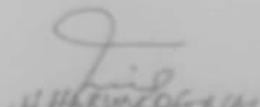
Nama : H. HARUN DG NAI
Tempat Tanggal Lahir : BOWONG CINDRA 5-9-1957
Alamat : KP BOWONG
Status Pekerjaan : WIRA SWASTA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara IIN ANDINI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Persepsi Nasabah Tentang Murabahah Pada BNI Syariah Relasi Pedagang Kecil di Kab. Pangkep".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pangkep, 13-8-2019

Informan


(H. HARUN DG NAI)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUSTAKIM
Tempat Tanggal Lahir : KALAMPANG ,
Alamat : KALAMPANG
Status Pekerjaan : WIRASWASTA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN ANDINI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Persepsi Nasabah Tentang Murabahah Pada BNI Syariah Relasi Pedagang Kecil di Kab. Pangkep".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pangkep, 14 - 08 - 2019

Informan

(.....) MUSTAKIM

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

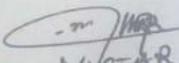
Nama : MUSTAR
Tempat Tanggal Lahir : 7 NOV 1967
Alamat : GALUM POKO DS KAMPARA
Status Pekerjaan : KARYA PI PKM.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN ANDINI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Persepsi Nasabah Tentang Murabahah Pada BNI Syariah Relasi Pedagang Kecil di Kab. Pangkep".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pangkep, 13-08 - 2019

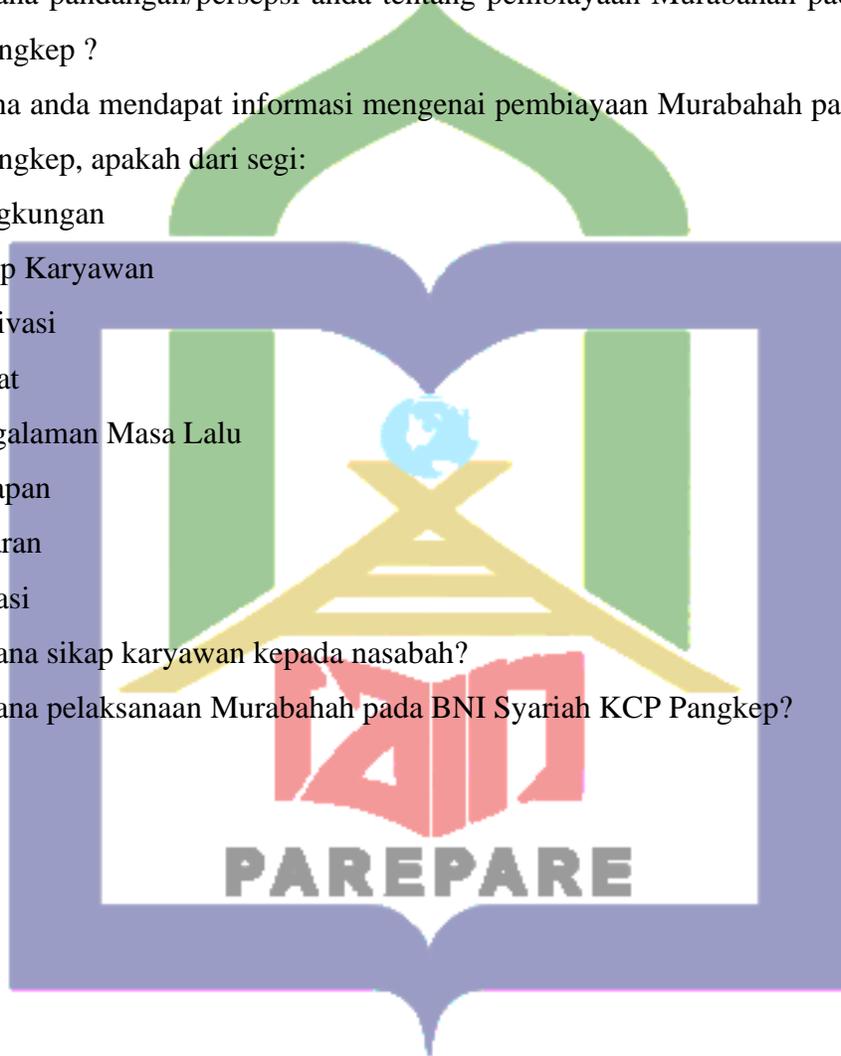
Informan


(..... MUSTAR)

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara ini bertujuan untuk mengambil data terkait dengan judul “Persepsi Nasabah Tentang Murabahah Pada BNI Syariah : Relasi Terhadap Pedagang Kecil di Kab. Pangkep” yang peneliti teliti. Data yang ditemukan tidak bermaksud untuk merugikan pihak manapun. Berikut pertanyaan yang diajukan:

1. Bagaimana pandangan/persepsi anda tentang pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep ?
2. Darimana anda mendapat informasi mengenai pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep, apakah dari segi:
 - a. Lingkungan
 - b. Sikap Karyawan
 - c. Motivasi
 - d. Minat
 - e. Pengalaman Masa Lalu
 - f. Harapan
 - g. Sasaran
 - h. Situasi
3. Bagaimana sikap karyawan kepada nasabah?
4. Bagaimana pelaksanaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep?



TRANSKIP WAWANCARA

Informan 1

Tanggal Wawancara : Selasa, 13 Agustus 2019
Tempat/Waktu : Rumah Bapak Saguni DG Pata

Identitas Informan 1

1. Nama : Bapak Saguni DG Pata
2. Umur : 55 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Pendidikan Formal : SMA
5. Pekerjaan : Wiraswasta

HASIL WAWANCARA

1. Persepsi nasabah tentang murabahah yaitu bantuan modal usaha dan murabahah lebih meringankan dibandingkan pembiayaan di bank-bank lain karena tiap bulannya sedikit dan tidak memaksa.
2. Informasi mengenai pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep itu dari segi :
 - a. Lingkungan, informasi yang di dapat dari teman mengenai Pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep.
 - b. Motivasi, membutuhkan tambahan modal usaha yang mendorong nasabah mengajukan permohonan di BNI Syariah KCP Pangkep.
 - c. Situasi, adanya perbedaan antara pelayanan di BNI Syariah KCP Pangkep denga bank-bank lainnya.
3. Sikap kerjanya Alhamdulillah baik, ramah.
4. Pelaksanaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep, yaitu:

- a. Permohonan pembiayaan
- b. Pengambilan data
- c. Survey
- d. Akad
- e. Pencairan



TRANSKIP WAWANCARA

Informan 2

Tanggal Wawancara : Selasa, 13 Agustus 2019

Tempat/Waktu : Rumah Bapak Mustar

Identitas Informan 2

1. Nama : Bapak Mustar
2. Umur : 52 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Pendidikan Formal : SMA
5. Pekerjaan : Wiraswasta

HASIL WAWANCARA

1. Persepsi nasabah tentang murabahah yaitu bantuan modal usaha dan murabahah menurut nasabah hanya mengingat bahwa murabahah pembiayaan bebas bunga dan denda.
2. Informasi mengenai pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep itu dari segi :
 - a. Lingkungan, informasi yang di dapat dari keluarga mengenai Pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep.
 - b. Motivasi, membutuhkan tambahan modal usaha yang mendorong nasabah mengajukan permohonan di BNI Syariah KCP Pangkep.
3. Sikap kerjanya memudahkan nasabah di dalam proses pengumpulan data.
4. Pelaksanaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep, yaitu:
 - a. Permohonan pembiayaan
 - b. Pengambilan data
 - c. Survey

- d. Kontrak
- e. Pencairan



TRANSKIP WAWANCARA

Informan 3

Tanggal Wawancara : Selasa, 13 Agustus 2019

Tempat/Waktu : Rumah Bapak H. Harun DG Nai

Identitas Informan 3

1. Nama : Bapak H. Harun DG Nai
2. Umur : 62 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Pendidikan Formal : SMA
5. Pekerjaan : Wiraswasta

HASIL WAWANCARA

1. Persepsi nasabah tentang murabahah yaitu bantuan modal usaha dan murabahah lebih meringankan dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan sudah diakui oleh para ulama.
2. Informasi mengenai pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep itu dari segi :
 - a. Pengalaman masa lalu, sudah menjadi nasabah di BNI Syariah KCP Pangkep
 - b. Minat, nasabah melihat dari sudut pandang agama dan prinsip-prinsip Islam.
3. Sikap karyawannya Alhamdulillah baik, pelayanannya baik, ramah, dan sopan.
4. Pelaksanaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep, yaitu:
 - a. Permohonan pembiayaan
 - b. Pengambilan data
 - c. Survey
 - d. Akad
 - e. Pencairan

TRANSKIP WAWANCARA

Informan 4

Tanggal Wawancara : Rabu, 14 Agustus 2019

Tempat/Waktu : Rumah Bapak Mustakim

Identitas Informan 4

1. Nama : Bapak Mustakim
2. Umur : 60 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Pendidikan Formal : SMA
5. Pekerjaan : Wiraswasta

HASIL WAWANCARA

1. Persepsi nasabah tentang murabahah yaitu bantuan modal usaha dan murabahah lebih meringankan dibandingkan pembiayaan di bank-bank lain karena tiap bulannya sedikit dan tidak memaksa.
2. Informasi mengenai pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep itu dari segi :
 - a. Lingkungan, informasi yang di dapat dari keluarga mengenai Pembiayaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep.
 - b. Motivasi, membutuhkan tambahan modal usaha yang mendorong nasabah mengajukan permohonan di BNI Syariah KCP Pangkep.
3. Sikap karyawannya Alhamdulillah baik, pelayanannya baik, ramah, dan sopan.
4. Pelaksanaan Murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep, yaitu:
 - f. Permohonan pembiayaan
 - g. Pengambilan data
 - h. Survey
 - i. Akad
 - j. Pencairan

DOKUMENTASI WAWANCARA





RIWAYAT HIDUP PENULIS



Iin Andini, lahir di Kota Parepare, Kelurahan Lapadde, Kecamatan Ujung, Sulawesi Selatan pada tanggal 26 Maret 1998. Anak ke sembilan dari 9 bersaudara dari pasangan Bapak Gatot Samad Heri dan Ibu Sumirah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Adapun riwayat pendidikan penulis. Penulis memulai pendidikannya di SD NEGERI 30 Parepare pada tahun 2003 sampai tahun 2009.

Kemudian melanjutkan pendidikan SMP NEGERI 4 Parepare pada tahun 2009 sampai tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan SMA NEGERI 4 Parepare pada tahun 2012 sampai tahun 2015. Selanjutnya pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikannya di bangku perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul : **Persepsi Nasabah Tentang Murabahah Pada BNI Syariah : Relasi Pedagang Kecil di Kab. Pangkep.**

PAREPARE