

SKRIPSI

**ANALISIS PENGETAHUAN PRODUK PEMBIAYAAN PADA
KARYAWAN BANK MUAMALAT KC PAREPARE**



OLEH

**DEWIANTI ULANDARI
NIM: 2120203861206126**

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

2025

**ANALISIS PENGETAHUAN PRODUK PEMBIAYAAN PADA
KARYAWAN BANK MUAMALAT KC PAREPARE**



OLEH

**DEWIANTI ULANDARI
NIM: 2120203861206126**

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 (IAIN) Parepare

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

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan
Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare
Nama Mahasiswa : Dewianti Ulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861206126
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.1008/In.39/FEBI.04/PP.00.9/03/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag

NIP : 197102082001122002

Pembimbing Pendamping : Arwin, S.E., M.Si

NIP : 199102032019031013

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP. 197102082001122002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan
Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare
Nama Mahasiswa : Dewianti Ulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861206126
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.1008/In.39/FEBI.04/PP.00.9/03/2024
Tanggal Ujian : 20 Januari 2025

Disahkan Oleh Komisi Penguji:

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag (Ketua)
Arwin, S.E., M.Si (Sekretaris)
Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum (Anggota)
Dian Resky Pangestu, M.E (Anggota)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP. 197102082001122002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ، أَمَّا بَعْدُ؛

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini, dan tak lupa kita kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya baik dunia maupun akhirat. Tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Nurhayani dan Ayahanda Mada tercinta dimana dengan pembinaan dan berkat doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya serta menjadi alasan peneliti semangat pulang balik Enrekang-Parepare demi menempuh pendidikan dibangun perkuliahan.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dalam mengembangkan media belajar di IAIN Parepare menuju ke arah lebih baik.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah mendedikasikan hidup beliau sehingga Program Studi Perbankan Syariah berkembang dengan baik.

4. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag dan Bapak Arwin, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan II, penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dan atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.
5. Ibu Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum dan Ibu Dian Resky Pangestu, M.E selaku dosen penguji I dan II, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kritik, masukan, bimbingan, dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh kepala unit beserta staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
8. Pimpinan dan Seluruh jajaran Bank Muamalat KC Parepare yang telah mengizinkan dan memberikan data terkait penelitian.
9. Saudara kandung tercinta ketiga kakak peneliti, Mansyur Mada, Jamaluddin, dan Devi Damayanati, S.E dan adik Dwi Andini yang senantiasa telah memberikan *support* hal apapun yang penulis ingin lakukan, serta keponakan-keponakan penulis terima kasih sudah menjadi pengembali *mood* peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kepada Keluarga Besar terutama sepupu peneliti, Dian Andriani MS, S.Sos yang tidak pantang menyerah memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh kesabaran hati, kesetiaan, dan semangat dalam mendampingi selama penulis mengikuti pendidikan. Betapa banyak nama lain, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah berjasa dalam penyelesaian studi.
11. Sahabat serta teman seperjuangan penulis, terima kasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat penulis membutuhkannya, juga selalu memotivasi dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita kelak bertemu kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, sehingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT,

membalas segala kebaikan dan menjadikan sebagai amal jariyah serta senantiasa memberi rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata penulis sampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 18 Desember 2024
Penulis,



Dewianti Ulandari
NIM. 2120203861206126



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : Dewianti Ulandari
NIM : 2120203861206126
Tempat/ Tgl. Lahir : Enrekang, 13 Agustus 2003
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Islam
Judul Skripsi : Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan
Bank Muamalat KC Parepare

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

Parepare, 18 Desember 2024
Penulis,


Dewianti Ulandari
NIM. 2120203861206126

ABSTRAK

Dewianti Ulandari, *Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare* (dibimbing oleh Muzdalifah Muhammadun dan Arwin)

Pengetahuan produk pembiayaan merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, terutama dalam perbankan syariah yang memiliki karakteristik khusus. Karyawan bank sebagai ujung tombak pelayanan diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai terkait produk pembiayaan yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi produk pembiayaan yang tersedia di Bank Muamalat KC Parepare dan menganalisis tingkat pengetahuan karyawan mengenai produk tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus dan jenis penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan *Software N-Vivo 14 Pro*.

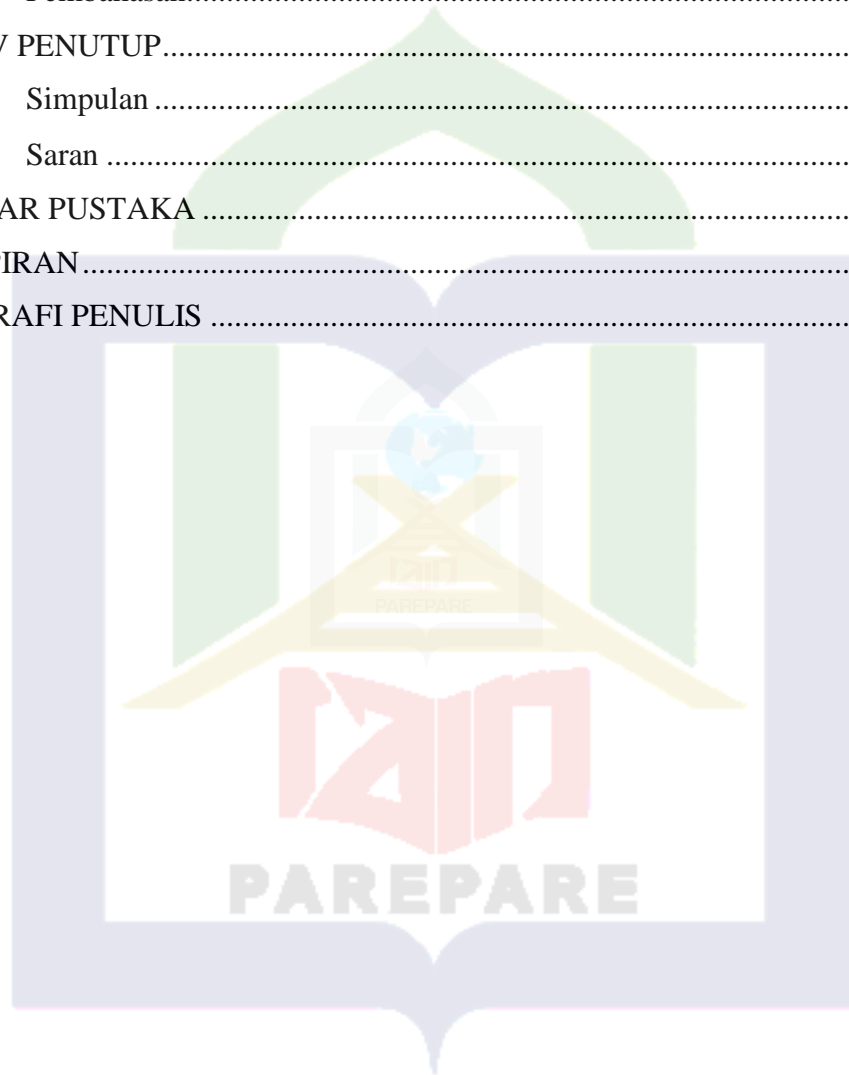
Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Produk pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare mencakup KPR Hijrah, Multiguna, *Prohajj Plus*, dan *Back To Back* dengan menggunakan akad-akad syariah seperti *Murabahah*, *Musyarakah Mutanaqishah*, dan *Wakalah bil Ujrah*. 2) Pengetahuan karyawan terkait produk pembiayaan menunjukkan peningkatan indikator pengetahuan produk (0,18% menjadi 0,23), akad (0,36% menjadi 1,24%), pembiayaan (2,1% menjadi 2,15%), kebutuhan (0,24% menjadi 0,57%), dan finansial (1,21% menjadi 1,91%). Secara keseluruhan, pengetahuan karyawan telah memenuhi indikator pengetahuan yang diharapkan.

Kata Kunci: *Pengetahuan, Karyawan, Produk Pembiayaan*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Penelitian Relevan	10
B. Landasan Teoritis.....	12
C. Kerangka Konseptual.....	47
D. Kerangka Pikir	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	51
C. Fokus Penelitian.....	51
D. Jenis dan Sumber Data.....	52
E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data	53

F. Uji Keabsahan Data	56
G. Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Hasil Penelitian	59
B. Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP.....	104
A. Simpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	112
BIOGRAFI PENULIS	129



DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	49
4.1	Analisis Produk Pembiayaan Pada Bank Muamalat KC Parepare	68
4.1	Grafik Perbandingan Pengetahuan Sebelum dan Sesudah	87

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Format Instrumen Penelitian	113
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian	117
Lampiran 3	Surat Rekomendasi Penelitian	118
Lampiran 4	Surat Keterangan Selesai Meneliti	119
Lampiran 5	Surat Keterangan Wawancara	120
Lampiran 6	Dokumentasi Wawancara	126

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ث	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda

apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(“).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (monoftong) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakaf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
اَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / نَا	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis diatas

يَ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ	: māta
رَمَى	: ramā
قِيلَ	: qīla
يَمُوتُ	: yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan

perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَم : *nu“ima*

عَدُوُّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy- syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

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

تَأْمُرُونَ : *Ta’murūna*

النَّوْءُ : *Al-Nau’*

شَيْءٌ : *Syai’un*

أُمِرْتُ : *Umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur’an* (dar *Qur’an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur’an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دَيْنُ اللهِ

Dīnullah

بِالله *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ

Hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

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

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)
Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

11. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم

ط	= طبعة
بدون ناشر	=
الخ	= إلى آخرها / إلى آخره
ج	= جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Perekonomian saat ini dan di masa yang akan datang, tidak terlepas dari dunia perbankan. Jika ingin melakukan kegiatan keuangan, baik perorangan maupun lembaga, sosial atau pemerintahan. Secara sederhana, bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.¹ Perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengindikasikan kemajuan yang signifikan terlihat dari meningkatnya jumlah Unit Usaha Syariah yang didirikan bank konvensional. Hal ini membuktikan bahwa bank syariah memiliki potensi besar.

Tingginya potensi tersebut juga tercermin dari minat masyarakat untuk menggunakan bank syariah. Pada September 2023, dioperasikan 20 Unit Usaha Syariah serta 13 Bank Umum Syariah dalam bank-bank tersebut. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah dan permintaan yang terus bertambah untuk produk dan layanan syariah.² Beroperasi dengan menegakkan prinsip syariah tanpa menggunakan sistem riba adalah karakteristik yang melekat pada bank syariah.³ Memiliki potensi Muslim terbesar di

¹ Muhlisah S, Muzdalifah Muhammadun, And Ira Sahara, "Comparisional Analysis Of Financial Distress On Sharia Bank And Conventional Bank Based On The Altman Z-Score Method," 2019, 24–33.

² Erlina. F Santika, "5 Bank Dan Unit Syariah Dengan Aset Jumbo Di Indonesia 2023," Databoks, 2024, <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2024/01/25/5-Bank-Dan-Unit-Syariah-Dengan-Aset-Jumbo-Di-Indonesia-2023>.

dunia, akan tetapi di Indonesia perbankan syariah masih tergolong baru, dikarenakan dimulai pada tahun 1990an. Bank syariah didirikan untuk mempromosikan dan memperluas prinsip-prinsip syariah dalam transaksi bisnis. Untuk mengurangi risiko nasabah, bank-bank islam harus beroperasi sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Agar pertumbuhan dan profitabilitasnya meningkat, bank syariah didorong untuk memperluas produk yang ditawarkan. Pertumbuhan pesat bank syariah ini menginspirasi bank konvensional untuk meniru dan menyediakan produk serupa, dengan alasan komersial demi memanfaatkan potensi pasar umat Islam yang terus berkembang setiap tahun.

Di Indonesia, terdapat sejumlah bank syariah, salah satunya adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI), yang merupakan bank syariah pertama di negara ini dan menjadi pelopor bagi berdirinya bank syariah lainnya. Bank Muamalat Indonesia didirikan pada tahun 1991 oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), dan para pengusaha Muslim, dengan dukungan dari pemerintah Indonesia. Kegiatan operasional bank ini dimulai pada bulan Mei 1992. Saat ini, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk menunjukkan kinerja positif selama sembilan bulan pertama tahun 2023, dari Januari hingga September. Bank ini memiliki 235 jaringan kantor, yang terdiri dari 80 Kantor Cabang Utama (KCU), 128 Kantor Cabang Pembantu (KC), dan 27 Kantor Kas (KK).⁴ Selain itu, Bank Muamalat juga terus melakukan pembaharuan dan peningkatan kinerja salah satunya

³ Arwin, "Pengaruh CAR, BOPO, FDR Dan NPF Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Bank Muamalat Di Indonesia," *Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah* 3, No. 1 2021, Hal. 76.

⁴ Shafira Cendra Arini, "Per September 2023, Bank Muamalat Raup Laba Sebelum Pajak Rp 77,3 M," *Detikfinance*, 2023, [https://Finance.Detik.Com/Moneter/D-7012419/Per-September-2023-Bank-Muamalat-Raup-Laba-Sebelum-Pajak-Rp-77-3-M#:~:Text=Per 30 September 2023%2C Bank,27 Kantor Kas \(KK\).](https://Finance.Detik.Com/Moneter/D-7012419/Per-September-2023-Bank-Muamalat-Raup-Laba-Sebelum-Pajak-Rp-77-3-M#:~:Text=Per 30 September 2023%2C Bank,27 Kantor Kas (KK).)

dengan melakukan inovasi digital sejalan dengan perubahan perilaku nasabah yang kini lebih suka menggunakan smartphone untuk berbagai transaksi perbankan dan semua itu tentunya tidak lepas dari peran sumber daya manusia didalamnya.

Perbankan syariah dalam perkembangannya, penting untuk tidak hanya memfokuskan pada aspek kepuasan konsumen, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengembangkan produk-produk perbankan syariah. Hal ini akan membantu bank syariah untuk lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan pasar, serta meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam pelayanan. Salah satu aktivitas utama bank syariah adalah menyediakan produk pembiayaan. Pembiayaan, yang melibatkan pemberian dana untuk kebutuhan tertentu, merupakan sumber pendapatan utama bank syariah. Dalam upaya memberikan layanan optimal, kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penentu keberhasilan. Pengetahuan karyawan, khususnya mengenai produk pembiayaan, memainkan peran penting dalam memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada nasabah akurat dan sesuai kebutuhan. Menurut teori Human Capital yang dikemukakan oleh Becker (1964), kualitas SDM, termasuk tingkat pengetahuan dan keterampilan, secara langsung memengaruhi produktivitas organisasi.⁵ Dalam konteks perbankan, pengetahuan karyawan tentang produk pembiayaan tidak hanya membantu meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah. Penelitian terdahulu yang dilakukan Diah Islamiati, menyebutkan bahwa tingkat pengetahuan karyawan tentang produk perbankan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas nasabah.

⁵ Gary S. Becker, *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*, First Edition (NBER, 1964).

Bank adalah lembaga perantara dalam sebuah lembaga keuangan antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.⁶ Banyak bank syariah yang muncul di Indonesia sebagian besar berasal dari bank-bank konvensional yang membuka cabang syariah. Hal ini menimbulkan kekhawatiran bahwa banyak bank syariah mungkin tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, akibat kurangnya pengalaman akademik serta praktik dalam transaksi dan akad produk syariah. Oleh karena itu, perkembangan bank-bank syariah di Indonesia perlu didukung oleh manajemen sumber daya manusia yang berkualitas. Tanpa adanya manajemen sumber daya manusia yang baik, bank syariah sulit untuk berkembang secara optimal. Sumber daya manusia tentunya memiliki arti penting terutama dalam dunia perbankan. Untuk meningkatkan daya saing dan kualitas perusahaan, peningkatan serta pengembangan kinerja karyawan menjadi prioritas dan tantangan yang harus dihadapi. Di era persaingan bebas saat ini, pengetahuan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi sumber daya manusia di sektor perbankan. Hal ini akan membantu menciptakan karyawan yang lebih kompeten dan inovatif, serta mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di industri.

Pengetahuan adalah segala hal yang dipahami melalui pengalaman individu, di mana pengalaman tersebut akan terus berkembang seiring dengan proses pembelajaran yang dialami.⁷ Pengetahuan juga mencakup hasil dari upaya untuk memahami berbagai hal melalui berbagai metode dan alat yang digunakan. Sumber-sumber pengetahuan tidak hanya didapatkan dari buku, jurnal, atau televisi.

⁶ Arwin And Sutrisno, *Manajemen Kesehatan Bank*, Ed. Besse Faradiba, M.M (Cendekia Publisher, 2022), Hal.2 .

⁷ St Nurhayati Ali, "MATERI PENDIDIKAN MENURUT PANDANGAN ISLAM (Educational Material According To Islamic View)," *Istiqra'*, 2014.

Pengetahuan juga bisa didapatkan dari proses interaksi dengan individu lain seperti komunikasi dan bertukar pikiran. Pengetahuan bagi karyawan mengenai produk-produk pembiayaan adalah hal yang sangat penting. Alasannya, dengan memiliki pengetahuan mengenai produk yang ada pada bank, akan memudahkan karyawan dalam memberikan informasi bagi calon nasabah. Sebagai karyawan bank tentunya harus memiliki pengetahuan dan *skill* yang relevan sesuai dengan pekerjaannya. Pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memiliki peran yang sangat penting. Tingkat pengetahuan dan keterampilan karyawan memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan sebuah bank. Nasabah akan merasa puas jika informasi yang diberikan oleh bank dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di Bank Muamalat KC Parepare, peneliti mendapatkan informasi dari salah satu karyawan yang menyatakan bahwa jika ada nasabah yang menanyakan tentang pembiayaan, misalkan terkait jangka waktu atau perbedaan produk pembiayaan dengan bank lain, beberapa karyawan tidak mampu memberikan jawaban yang memadai dan langsung mengarahkan nasabah ke pihak lain yang lebih berkompeten, seperti bagian *marketing*. Hal ini menimbulkan kekhawatiran, karena beberapa nasabah lebih memilih untuk tidak bertanya mengenai pembiayaan kepada karyawan selain *marketing*. Di sisi lain, ada juga nasabah yang menganggap bahwa seluruh karyawan bank seharusnya mengetahui tentang produk pembiayaan dan tetap mengajukan pertanyaan kepada karyawan yang lainnya. Ketidaksesuaian antara harapan nasabah dan pengetahuan karyawan ini menunjukkan perlunya penelitian mengenai tingkat pengetahuan produk pembiayaan di kalangan karyawan Bank Muamalat KC Parepare.

Seperti yang kita ketahui pada umumnya bahwa yang memiliki pengetahuan mengenai produk-produk bank khususnya produk pembiayaan hanya karyawan *frontliner*. Selain itu, umumnya pada bank yang memiliki tugas utama dalam mencari nasabah dan memasarkan produk adalah bagian *marketing*. Tetapi, tidak menutup kemungkinan karyawan *marketing* sedang berada diluar kantor dan terdapat nasabah yang membutuhkan informasi mengenai produk. Jadi, tentunya karyawan bank selain *marketing* bisa membantu nasabah dengan memberikan informasi mengenai produk kepada nasabah sesuai pengetahuan yang dimiliki terkait produk meskipun itu diluar tugasnya di bank. Oleh karena itu, setiap karyawan dianjurkan untuk mengetahui dan memahami *product knowledge* atau pengetahuan produk baik mengenai produk *funding* maupun produk *financing*. Adapun dari beberapa informasi yang peneliti dapatkan ketika melakukan Kunjungan Industri Perbankan, bahwasanya bank memang menghimbau kepada semua pihak karyawan baik itu *non banking staff* yang bekerja di bank untuk mengetahui semua yang terkait dengan bank termasuk dalam hal produk pembiayaan.

Berdasarkan hal ini, dapat disimpulkan bahwasanya pengetahuan yang dimiliki sumber daya manusia sebagai karyawan adalah faktor terpenting dalam melaksanakan tugas operasional bank. Akibatnya, layanan SDM sebagai personel operasional bank harus diprioritaskan agar mereka mampu melakukan semua transaksi bank dengan efisien. Sumber daya lainnya, seperti uang, teknologi, dan metode, akan sulit mencapai hasil maksimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kapasitas dan pengetahuan yang optimal. Kualitas SDM sangat menentukan efektivitas penggunaan sumber daya lain dalam mencapai tujuan perusahaan. Seiring dengan pertumbuhan modal manusia sebuah perusahaan,

daya perusahaan tersebut juga akan meningkat. Akibatnya, setiap karyawan bank syariah dilatih untuk memahami dan mengerti produk serta transaksi syariah. Karyawan *frontliner* adalah ujung tombak interaksi dengan nasabah, sehingga diharapkan mampu menjelaskan produk, termasuk pembiayaan secara rinci. Jika pengetahuannya kurang, kesalahpahaman dapat terjadi dan menurunkan kepercayaan nasabah. Penelitian Ariska Dwi Chairunisyah, menunjukkan bahwa frontliner harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk dan layanan bank, agar dapat memberikan informasi yang tepat dan membantu nasabah dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.⁸

Selama mengikuti MBKM di Bank Muamalat KC Parepare, peneliti dapat melihat bahwa tidak hanya bagian *frontliner* yang berusaha mencari nasabah, menjual produk, bahkan membantu nasabah ketika nasabah membutuhkan penjelasan mengenai produk-produk bank, tetapi Non Banking Staff yaitu *Security*, *Driver*, bahkan *Office Boy* juga andil meskipun tidak diberi target dan hal tersebut tidak termasuk dalam tugas yang seharusnya. Jumlah karyawan yang dimiliki Bank Muamalat KC Parepare hanya sepuluh karyawan dan tidak sebanyak yang ada pada bank lain. Meningkatnya pemahaman nasabah tentang produk sangat terkait dengan cara karyawan berinteraksi dan kemampuan mereka dalam menjelaskan produk, terutama produk pembiayaan. Karyawan yang kompeten dan komunikatif dapat membantu nasabah memahami manfaat dan fitur produk, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

⁸ Ariska Dwi Chairunisyah, "PERAN DAN FUNGSI FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK BAGI NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi)," 2018.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih mendalam dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGETAHUAN PRODUK PEMBIAYAAN PADA KARYAWAN BANK MUAMALAT KC PAREPARE”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa saja produk pembiayaan yang ada di Bank Muamalat KC Parepare?
2. Bagaimana pengetahuan karyawan Bank Muamalat KC Parepare tentang produk pembiayaan yang ada di Bank Muamalat KC Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi produk pembiayaan pada Bank Muamalat KC Parepare.
2. Untuk menganalisis pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat KC Parepare.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berguna bagi Bank Muamalat KC Parepare mengenai tingkat pengetahuan karyawan terhadap produk pembiayaan, sehingga perusahaan dapat merancang strategi pelatihan yang lebih efektif dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah..
2. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman mengenai pentingnya pengetahuan produk dalam

industri perbankan, serta dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan di bidang pengembangan sumber daya manusia dalam sektor perbankan.

3. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat, khususnya nasabah Bank Muamalat, dalam mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk pembiayaan, serta mendorong peningkatan layanan dalam sektor perbankan.
4. Bagi Akademik, penelitian ini menjadi kontribusi ilmiah bagi dunia akademik, khususnya bagi mahasiswa dan dosen di bidang manajemen perbankan dan sumber daya manusia, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang relevan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

1. Rohil Phonna, Uniersitas Islam Negeri Ar- Raniry, Banda Aceh dengan judul skripsi *“Analisis Pengetahuan Karyawan Bank Syariah Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh)”*.⁹

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengetahuan karyawan Bank Syariah Aceh terkait produk pembiayaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun data dalam penelitian ini diperoleh dengan kuesioner dengan teknik sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Secara parsial, variabel pendidikan, pengalaman pelatihan, dan usia tidak berpengaruh terhadap pembiayaan dengan prinsip jual beli, sementara variabel lingkungan menunjukkan adanya pengaruh. 2) Secara simultan, variabel pendidikan, pengalaman/pelatihan, lingkungan, dan usia memiliki pengaruh terhadap pembiayaan dengan prinsip jual beli.

Persamaan antara penelitian di atas dan penelitian yang akan penulis lakukan adalah keduanya meneliti pengetahuan karyawan bank mengenai produk pembiayaan. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian sebelumnya yang membahas pengetahuan karyawan bank syariah di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini mungkin akan menggunakan pendekatan yang

⁹ Rohil Phonna, “Analisis Pengetahuan Karyawan Bank Syariah Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh),” 2019, 99.

berbeda atau konteks yang lain, sementara itu, penelitian ini hanya fokus pada pengetahuan produk pembiayaan di kalangan karyawan di Bank Muamalat KC Parepare dengan menggunakan pendekatan kualitatif..

2. Dedek Halimassakdia Hasian, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Tahun 2021, Medan dengan judul *“Analisis Pengetahuan Tentang Produk dan Akad Syariah Pada Karyawan Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan”*.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan karyawan tentang produk dan akad syariah di Bank Sumut Syariah KCS Medan tergolong sangat baik. Hal ini terlihat dari persentase karyawan, di mana 71,42% termasuk dalam kriteria sangat paham, 14,29% berada dalam kriteria paham, dan 14,29% termasuk dalam kriteria cukup paham.

Persamaan antara penelitian di atas dan penelitian yang akan penulis lakukan adalah keduanya meneliti tentang pengetahuan karyawan bank. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian sebelumnya yang membahas pengetahuan karyawan bank mengenai produk dan akad syariah di Bank Sumut Syariah KCS Medan, sedangkan penelitian ini lebih spesifik berfokus pada pengetahuan produk pembiayaan di kalangan karyawan Bank Muamalat KC Parepare.

3. Farah Dhiba Lubis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017 dengan judul skripsi *“Pengetahuan Produk dan Akad Syariah Pada Karyawan Bank BCA Syariah Pusat”*.¹¹

¹⁰ Dedek Halimatussakdia Hasian, “Analisis Pengetahuan Tentang Produk Dan Akad Syariah Pada Karyawan Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan,” 2021, 32.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengetahuan mengenai produk dan akad syariah di kalangan karyawan BCA Syariah Pusat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai produk dan akad perbankan syariah di kalangan karyawan BCA Syariah Pusat dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu: faktor prinsip syariah, faktor pengetahuan produk, faktor religiusitas, faktor perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, serta faktor evaluasi kerja.

Persamaan antara penelitian di atas dan penelitian yang akan penulis lakukan adalah keduanya meneliti pengetahuan karyawan bank mengenai produk. Namun, perbedaan terletak pada penelitian sebelumnya yang membahas pengetahuan karyawan bank syariah tentang produk dan akad syariah di Bank BCA Syariah Pusat dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini hanya fokus pada pengetahuan mengenai produk pembiayaan pada karyawan di Bank Muamalat KC Parepare dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

B. Landasan Teoritis

1. Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Secara etimologis, pengetahuan berasal dari kata dalam bahasa Inggris "*knowledge*." Pada hakikatnya, pengetahuan merupakan segenap hasil

¹¹ Farah Dhiba Lubis, *Pengetahuan Produk Dan Akad Syariah Pada Karyawan Bank BCA Syariah Pusat*, 2017.

kegiatan mengetahui berkenaan dengan sesuatu obyek (dapat berupa suatu hal atau peristiwa yang dialami subyek).¹² Ini berarti bahwa pengetahuan selalu melibatkan adanya subjek yang memiliki kesadaran untuk mengetahui sesuatu, serta objek yang menjadi fokus pengetahuannya. Dengan demikian, hubungan antara subjek dan objek sangat penting dalam proses memperoleh pengetahuan.

Notoatmodjo berpendapat, Pengetahuan adalah hasil dari proses "tahu," yang muncul setelah individu melakukan penginderaan, penciuman, rasa, dan raba.¹³ Dalam konteks ini, pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui pendidikan dan pengalaman dari orang lain, media massa, dan lingkungan sekitar.

Dalam dunia perbankan, pengetahuan tentang produk (*Product Knowledge*) adalah aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Tingginya pengetahuan mengenai produk akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan. Dengan pemahaman yang baik, karyawan bank dapat menjelaskan produk atau jasa yang ditawarkan secara rinci dan menangani semua keluhan nasabah dengan baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan profit perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang terampil dalam pengetahuan produk mampu memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah.

¹² Dila Rukmi Octaviana And Reza Aditya Ramadhani, "HAKIKAT MANUSIA: Pengetahuan (Knowledge), Ilmu Pengetahuan (Sains), Filsafat Dan Agama" 2, No. 2 (2021): 148.

¹³ Darsini, Fahrurrozi, And Eko Agus Cahyono, "Pengetahuan ; Artikel Review," *Jurnal Keperawatan* 12, No. 1 (2019): Hal. 97.

Bagi karyawan, keuntungan dari pengetahuan produk yang tinggi antara lain adalah peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan pemahaman yang baik tentang produk, karyawan dapat menjelaskan fitur dan manfaat produk dengan lebih jelas dan meyakinkan, yang pada gilirannya membantu membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah. Selain itu, pengetahuan yang mendalam juga memungkinkan karyawan untuk memberikan solusi yang tepat dan mengatasi masalah yang dihadapi nasabah secara efektif, menambah rasa percaya diri, dan membantu menanggulangi kesulitan yang dihadapi konsumen salah satunya dalam produk pembiayaan. Selain itu juga kualitas karyawan juga dapat dilihat dengan memiliki pemahaman serta pengetahuan produk yang tinggi. Hal tersebut akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi karyawan khususnya karyawan bank dalam dunia perbankan. Pengetahuan produk pada karyawan bank tidak hanya harus dimiliki oleh beberapa karyawan saja. Tetapi, pengetahuan produk wajib dimiliki pada setiap karyawan yang berada dalam instansi perbankan, baik itu karyawan *fortliner* maupun *non banking staff*.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan

Notoatmodjo berpendapat, terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan yaitu:¹⁴

1) Pendidikan

Melalui pendidikan, proses pembelajaran diharapkan mampu meningkatkan kemampuan individu.

¹⁴ Notoatmodjo Soekidjo, "Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan," Jakarta: Rineka Cipta, 2012, 131–32.

2) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang yang bekerja akan sering berinteraksi dengan orang lain sehingga akan memiliki pengetahuan yang baik. Selain itu, pekerjaan juga akan menuntut seseorang memiliki pengetahuan sesuai dengan pekerjaannya.

3) Pengalaman

Pengalaman merupakan faktor krusial yang memengaruhi pengetahuan seseorang. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang pada suatu bidang, semakin luas pula pengetahuannya mengenai hal tersebut.

c. Indikator Pengetahuan

Indikator pengetahuan menurut Notoadmodjo adalah sebagai berikut:

- 1) Tahu (*Know*). Diartikan sebagai mengingat sesuatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Tahu ini ialah tingkat pengetahuan yang paling dasar, yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengingat materi yang telah dipelajari sebelumnya. Ini digunakan untuk menilai sejauh mana seseorang mengetahui suatu hal dengan menggunakan kata kerja seperti menyebutkan, mendefinisikan, menyatakan serta menguraikan dan sebagainya.
- 2) Memahami (*Comprehension*). Merupakan kemampuan untuk menjelaskan dengan tepat mengenai objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara akurat. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan,

menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari.

- 3) Aplikasi (*Application*). adalah kemampuan untuk menerapkan materi yang telah dipelajari dalam situasi dan kondisi nyata. Aplikasi dapat diartikan sebagai aplikasi atau penggunaan hukum-hukum rumus, metode, prinsip, dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain.
- 4) Analisis (*Analysis*). Ini adalah kemampuan untuk menguraikan materi atau objek menjadi komponen-komponen tertentu, sambil mempertahankan struktur organisasi dan menjelaskan hubungan di antara komponen tersebut. Kemampuan analisis ini dapat dilihat dari penggunaan kata kerja, seperti dapat menggambarkan (membuat bagan), membedakan, memisahkan, mengelompokkan, dan sebagainya.
- 5) Sintesis (*Syntesis*). Menunjukkan kemampuan untuk mengorganisir atau mengaitkan bagian-bagian menjadi suatu keseluruhan yang baru. Dengan kata lain, sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang ada. Misalnya dapat merencanakan, dapat menyesuaikan, dan sebagainya terhadap suatu teori atau rumusan-rumusan yang telah ada.
- 6) Evaluasi (*Evaluating*). Merupakan kemampuan untuk melakukan penelitian terhadap suatu materi atau objek berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Setelah seseorang memperoleh pengetahuan,

hal tersebut memicu respons internal dalam bentuk sikap yang telah dikenalnya. Untuk mencapai kesepakatan atau kesamaan persepsi serta membangun keyakinan terkait masalah yang dihadapi, diperlukan proses komunikasi yang efektif dan motivasional. Hal ini diharapkan dapat mendorong perubahan perilaku individu.¹⁵

2. Karyawan

a. Pengertian Karyawan

Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja, pada pasal 1, menyebutkan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan menyerahkan hasil kerjanya kepada pengusaha sesuai dengan profesi atau keahlian yang menjadi sumber penghidupannya. Karyawan dianggap sebagai aset utama dalam sebuah perusahaan dikarenakan tanpa partisipasi mereka, aktivitas perusahaan tidak dapat berjalan. Setiap karyawan bertanggung jawab untuk menjelaskan tindakan perusahaan kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan tersebut.

Hasibuan berpendapat, karyawan adalah setiap individu yang bekerja dengan menjual tenaga (baik fisik maupun pikiran) kepada suatu perusahaan dan menerima imbalan sesuai dengan perjanjian. Menurut Bambang Suharno, karyawan dianggap sebagai aset, di mana aset terpenting dalam perusahaan terdiri dari tiga hal, yaitu sumber daya manusia (SDM), SDM, dan SDM. Ini menunjukkan betapa krusialnya peran SDM atau karyawan dalam kesuksesan

¹⁵ I Made Sudarma Adiputra Et Al., *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Yayasan Kita Menulis, 2021), Hal.4-5.

suatu usaha.¹⁶ Sumber daya manusia merupakan bagian yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi yang menjadi pelaku aktif dalam aktivitas organisasi.¹⁷ Tanpa adanya sumber daya yang berkualitas, suatu organisasi tidak dapat berjalan dengan baik.

Jadi, karyawan bank merupakan sumber daya insani yang menjadi salah satu komponen penting dalam suatu bank. Berkembangnya suatu perusahaan tentunya dipengaruhi oleh bagaimana sumber daya manusia didalamnya. Keberhasilan suatu bank tidak hanya dipengaruhi oleh satu keberhasilan saja seperti pertumbuhan bank yang pesat, relasi yang banyak. Tetapi keberhasilan suatu bank tergantung dengan karyawan bank itu sendiri. Karyawan yang berkualitas sangat berperan penting dalam segala kegiatan perbankan. Seperti pada suatu perusahaan pada umumnya, karyawan bank juga memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Adapun karyawan bank pada Bank Muamalat KC Parepare yang terdiri dari 10 orang diantaranya *Sub Branch Manager*, *Sub Branch Operational Supervisor*, *Customer Service*, *Teller*, dua *Relation Manager*, *Security*, *Driver*, *BSO*, dan *Office Boy (OB)*..

1) *Sub Branch Manager*

Sub Branch Manager memiliki peranan yang sangat vital dalam dunia perbankan. Sebagai pimpinan di suatu kantor, *Sub Branch Manager* bertanggung jawab atas semua aktivitas yang berlangsung di kantor tersebut.

¹⁶ Aneu Yulianeu And Tita Marlina, "SISTEM ABSENSI DATA KARYAWAN TOKO EROPA CIAMIS MENGGUNAKAN QR CODE BERBASIS WEB," *Jurnal Teknik Informatika* 11, No. 1 (2023): Hal. 33.

¹⁷ Andi Asrul Hamka, Moh Yasin Soumena, And Abdul Hamid, "PERAN HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT (HRD) DALAM MENINGKATKAN COMPETITIVE ADVANTAGE KARYAWAN PADA BTN SYARIAH KCPS PAREPARE" 4, No. 2 (2022): 33.

2) *Sub Branch Operational Supervisor*

Operational Supervisor adalah individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan orang-orang yang terlibat dalam proses produksi atau pelayanan. Dengan kata lain, seorang *Operational Supervisor* memiliki tugas untuk mengelola produksi dan pelayanan kepada konsumen, membimbing serta mengarahkan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi, serta mengatur jadwal kerja dan aspek teknis lainnya.

3) *Customer Service*

Customer Service adalah karyawan yang bertugas melayani nasabah bank, baik secara langsung maupun melalui telepon. Tugas utama *customer service* adalah memberikan informasi mengenai produk dan layanan bank, serta membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah.

4) *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menangani penerimaan dan pembayaran transaksi, baik dalam bentuk uang tunai maupun non-tunai yang dilakukan oleh nasabah..

5) *Relationship Manager*

Relationship Manager adalah pihak yang bertanggung jawab dalam mengidentifikasi peluang penjualan, memelihara dan memperkuat hubungan dengan nasabah bertujuan untuk mendukung pertumbuhan profitabilitas perusahaan. *Marketer* (pemasar/sales)

merupakan seorang atau subjek yang aktif mencari pembeli atas barang ataupun jasa yang diproduksi.¹⁸

6) *Branch Sales Officer (BSO)*

Branch Sales Officer (BSO) adalah posisi pekerjaan di bank yang bertugas menawarkan dan mencari nasabah untuk membeli produk bank.

7) *Non-Banking Staff*

Ini mencakup *security*, *office boy* (OB), dan *driver*, yang masing-masing bertugas menjaga keamanan aset kantor serta mengelola urusan rumah tangga lainnya, dengan tanggung jawab yang berbeda-beda..

b. Fungsi dan Kewajiban Karyawan

Menurut Soedarjadi, karyawan di perusahaan memiliki beberapa fungsi yang harus dilaksanakan, antara lain:

- 1) Menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan instruksi yang diberikan
- 2) Memastikan ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi keberlangsungan operasional
- 3) Bertanggung jawab atas hasil produksi yang dihasilkan
- 4) Menciptakan suasana kerja yang tenang di perusahaan.¹⁹

Adapun kewajiban karyawan meliputi:

¹⁸ I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, 2022, Hal.12.

¹⁹ Bayu Frastra Wiranegara And Akmal Suryadi, 'Analisis Beban Kerja Mental Terhadap Karyawan Dengan Subjective Workload Assesment Technique Pt.Surabaya Industrial Estate Rungkut (Sier)', *Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1.8 (2022), 1008–22.

1) Melaksanakan pekerjaan dengan baik

Seorang karyawan diharapkan memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

2) Kepatuhan pada aturan perusahaan

Setiap perusahaan memiliki peraturan yang mengatur kewajiban semua pihak, dan karyawan harus mematuhi peraturan tersebut.

3) Menciptakan ketenangan kerja

Salah satu indikator keberhasilan hubungan internal yang harmonis di perusahaan adalah terciptanya suasana kerja yang tenang.

3. Produk Pembiayaan

Secara etimologis, pembiayaan berasal dari kata "biaya" yang merujuk pada uang yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan atau melakukan suatu hal.²⁰ Pembiayaan adalah penyaluran dana yang ditujukan untuk kepentingan investasi yang dalam perbankan Islam dilakukan berdasarkan akad bagi hasil. Menurut Kasmir, pembiayaan diartikan sebagai penyediaan dana atau permintaan yang didasarkan pada kesepakatan antara bank dan pihak lainnya. Pihak yang menerima pembiayaan diwajibkan untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu, dengan imbalan atau bagi hasil sesuai perjanjian.²¹

²⁰ Khotibul Umam and Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah : Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).

²¹ Elya Rosa Maharani Sembiring, "Analisis Akad Dan Mekanisme Pembiayaan Produksi BSI OTO Di BSI KCP Kisaran" 3, no. 9 (2024).

Dalam arti yang lebih terbatas, pembiayaan berarti dana yang disediakan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank syariah kepada nasabah.²² Pembiayaan dalam arti yang lebih luas merujuk pada financing atau pengeluaran dana, yaitu dana yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik yang dilakukan secara mandiri maupun oleh pihak lain.

Dari berbagai definisi pembiayaan diatas, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan berdasarkan kesepakatan yang diberikan oleh bank syariah atau lembaga lain kepada nasabah, dengan kewajiban mengembalikan dana tersebut secara bertahap dalam jangka waktu tertentu, disertai imbalan bagi hasil.

Adapun produk-produk pembiayaan yang ada pada bank syariah, diantaranya:

a. Pembiayaan *Murabahah*

1) Pengertian *Murabahah*

Murabahah berasal dari istilah "*ar-ribh*" dan "*al-ribah*," yang berarti keuntungan. Secara istilah, *murabahah* adalah jenis jual beli di mana penjual mengungkapkan biaya perolehan barang, termasuk harga dan biaya lainnya, serta menentukan tingkat keuntungan (*margin*) yang diinginkan. Dalam hal ini, *murabahah* adalah transaksi yang jelas dan didasarkan pada kesepakatan antara kedua pihak.²³

²² Andrianto And Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah: Implementasi Teori Dan Praktek, Manajemen Bank Syariah*, 2019, Hal.177.

Dalam pembiayaan *murabahah*, bank berfungsi sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Harga jual ditentukan berdasarkan harga beli ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Bank wajib menginformasikan harga produk yang ingin dijual serta menetapkan jumlah keuntungan yang akan ditambahkan. Objek transaksi ini bisa berupa barang modal, seperti mesin industri, atau barang konsumsi sehari-hari, seperti kendaraan.

Murabahah terbagi menjadi dua kategori, yaitu *murabahah* dengan pesanan dan *murabahah* tanpa pesanan. Dalam *murabahah* dengan pesanan, bank syariah melakukan transaksi jual beli setelah menerima permintaan dari nasabah, sehingga penyediaan barang dilakukan setelah permintaan. Sementara itu, dalam *murabahah* tanpa pesanan, bank syariah telah menyiapkan barang sebelum ada pesanan dari nasabah.

2) Rukun dan Syarat *Murabahah*

Murabahah adalah bagian dari transaksi jual beli, sehingga pada dasarnya rukun dan syarat dalam *murabahah* sama dengan yang berlaku dalam jual beli secara umum. Berikut adalah rukun jual beli *murabahah* itu sendiri, diantaranya:

a) Penjual (*bai'*)

Adalah pihak bank yang membiayai pembelian barang yang diperlukan oleh nasabah pemohon pembiayaan dengan sistem pembayaran yang ditangguhkan.

²³ Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah* (PT Rajagrafindo Persada, 2008), Hal.81-82.

b) Pembeli (*musytari'*)

Yaitu nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan ke bank.

c) Objek jual beli (*mabi'*)

Dalam hal ini, objek jual beli dalam permohonan pembiayaan murabahah dari nasabah lebih memilih barang-barang yang bersifat konsumtif untuk pemenuhan kebutuhan produksi, seperti rumah, tanah, mobil dan sebagainya.

d) Harga (*tsaman*)

Harga dalam pembiayaan murabahah dapat diibaratkan sebagai pricing atau plafon pembiayaan.

e) *Ijab Qabul*

Dalam akad *murabahah*, biasanya tercantum spesifikasi barang yang diinginkan oleh nasabah, kesediaan bank untuk mengadakan barang tersebut, serta informasi mengenai harga pokok pembelian dan jumlah keuntungan yang ditawarkan kepada nasabah. Selain itu, akad juga mencakup penentuan durasi angsuran jika terdapat kesepakatan mengenai *murabahah*.

Adapun syarat jual beli *murabahah*, antara lain:

- a) Penjual wajib memberikan informasi mengenai harga pokok kepada calon pembeli.
- b) Akad pertama harus sah dan memenuhi rukun yang telah ditetapkan.

- c) Akad harus bebas dari unsur riba.
- d) Penjual harus menginformasikan kepada pembeli jika ada cacat pada barang setelah transaksi berlangsung.
- e) Penjual harus menyampaikan semua informasi terkait pembelian, seperti jika transaksi dilakukan secara utang.²⁴

3) Aplikasi dalam Perbankan

Dalam perbankan syariah, *murabahah* adalah akad jual beli antara bank syariah dan nasabah. Dalam transaksi ini, bank syariah berperan sebagai penyedia barang yang menjual kepada nasabah yang telah melakukan pemesanan.

Jual beli dalam bentuk *murabahah* ini sering disebut dengan istilah yang digunakan oleh Imam Syafi'i, yaitu *al-amir bi al-shira*, yang juga dapat diartikan sebagai *bay' bi tsaman ajil* atau *bay' muajjal*. Istilah tersebut merujuk pada jual beli di mana barang diserahkan segera, sementara pembayaran dapat ditangguhkan atau dilakukan secara angsuran. Dengan demikian, *murabahah* menjadi salah satu bentuk jual beli yang diakui dan dihalalkan dalam prinsip-prinsip syariah.²⁵ Mekanisme pembiayaan *murabahah* dapat digunakan untuk modal kerja, pengadaan barang, pembangunan rumah, dan lain-lain. Pada Bank Muamalat KC Parepare, terdapat

²⁴ Surayya Fadhillah Nasution, "Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia," *AT-TWASSUTH* VI, no. 1 (2021): 132–52.

²⁵ Yenti Afrida, "Analisis Pembiayaan Murabahah Di Perbankan Syariah," *Ekonomi Dan Bisnis Islam* Volume I n (2016): hlm. 158.

pembiayaan *Murabahah* dengan jenis produk seperti KPR, Multiguna Karyawan, dan Back To Back.

b. Pembiayaan *Salam* (*in Front payment sale*)

1) Pengertian *Salam*

Salam secara bahasa berarti *isti'jal* atau meminta untuk disegerakan. Secara istilah, *salam* adalah penjualan barang yang masih ditahan dengan pembayaran di muka. *Ba'i as-salam* adalah transaksi jual beli di mana pembayaran dilakukan di muka, sedangkan penyerahan barang terjadi kemudian. *Salam* adalah prinsip jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada, namun diserahkan secara tangguh dengan pembayaran dilakukan di muka (tunai). Sedangkan ulama Malikiyyah, *salam* didefinisikan sebagai transaksi jual beli di mana modal dibayarkan terlebih dahulu, sedangkan penyerahan barang dilakukan pada waktu yang ditentukan.²⁶

Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa *ba'i as-salam* adalah menjual barang dengan penyerahan yang ditunda, atau menjual barang yang memiliki ciri-ciri jelas dengan pembayaran modal di muka, sedangkan penyerahan barang dilakukan kemudian.

²⁶ Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqh Al-Islami Wa Adillatuh*, Ed. Jakarta, Gema Insan, 2011, Hal.346.

2) Rukun dan Syarat *Salam*

Ada 5 rukun yang harus terpenuhi dalam pembiayaan *salam*. Kelima rukun tersebut harus dipenuhi; jika salah satu rukun tidak terpenuhi, maka akad *salam* dianggap tidak sah, diantaranya:²⁷

- a) *Muslam* (pembeli), ialah pihak yang memesan barang
- b) *Muslam ilaih* (penjual), ialah pihak yang memberikan barang pesanan.
- c) *Muslam fiih* (barang), yaitu barang yang menjadi obyek akad
- d) Modal atau uang, disebut juga dengan harga
- e) *Sighat* (ucapan), yaitu ijab dan qabul

Sedangkan syarat-syarat yang harus terpenuhi pada pembiayaan *salam*, diantaranya:

- a) Alat pembayaran harus jelas jumlah dan bentuknya, dan pembayarannya dilakukan di tempat akad secara kontan.
- b) Barang harus didefinisikan secara jelas mengenai kualitas, jumlah, dan jenisnya.
- c) Penjual dan pembeli harus sepakat mengenai kriteria barang yang disebutkan, termasuk macam, jenis, ukuran, mutu, dan jumlahnya.
- d) Barang diserahkan pada waktu yang telah disepekat.

²⁷ Jurnal Ilmu Syariah, Indo Global, and Mandiri Palembang, “Akad Salam Dalam Transaksi Jual Beli *” 4, no. 1 (2016): 121–30.

- e) Barang pesanan harus tersedia saat jatuh tempo, dengan kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai ketersediaan barang pada waktu yang telah ditentukan.²⁸

3) Aplikasi dalam Perbankan

Dalam perbankan syariah, *Salam* adalah salah satu akad pembiayaan jual beli seperti halnya *murabahah*, dengan perbedaan utama pada pembayaran dan penyerahan objek yang diperjualbelikan. Dalam aplikasi akad *salam* di bank, bank berperan sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual. Setelah barang diserahkan kepada bank, bank akan menjualnya kepada rekanan nasabah atau kepada nasabah itu sendiri, baik secara tunai maupun cicilan, dengan harga beli bank adalah harga pokok ditambah keuntungan. Pada Bank Muamalat sendiri belum ada akad *salam*.

c. Pembiayaan *Musyarakah*

1) Pengertian *Musyarakah*

Musyarakah berasal dari istilah *al-syirkah* yang mengartikan percampuran atau persekutuan antara dua pihak atau lebih, sehingga sulit untuk membedakan masing-masing pihak. Dalam istilah, *musyarakah* merujuk pada akad yang melibatkan dua orang atau lebih yang bersatu dalam modal dan berbagi keuntungan. Dalam kerjasama ini, semua pihak berkontribusi terhadap modal dan

²⁸ Khabib Solihin et al., “Analisis Komparasi Operasional Produk Pembiayaan Salam Dan Istishna’ Di Bank Syari’ah,” *Quranomic: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 2 (2022): 105–18, <https://jurnalannur.ac.id/index.php/quranomic>.

berhak atas keuntungan yang dihasilkan sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan.²⁹

Mazhab Hanafiah mendefinisikan *musyarakah* sebagai perjanjian atau akad antara dua pihak yang berkolaborasi dalam permodalan dan keuntungan. Sementara itu, menurut mazhab Syafi'i, *musyarakah* adalah perjanjian yang memberikan hak untuk bertindak secara hukum bagi dua orang atau lebih.³⁰ Sedangkan menurut Kasmir, *musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk menjalankan berbagai usaha. Setiap pihak memberikan dana atau kontribusi sesuai dengan kesepakatan, di mana keuntungan dan risiko akan ditanggung secara bersama berdasarkan akad yang telah disepakati.³¹

Jadi dapat disimpulkan, *Musyarakah* adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih, di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana, dengan keuntungan dibagi sesuai kesepakatan dan kerugian dibagi berdasarkan kontribusi dana.

2) Rukun dan Syarat *Musyarakah*

Adapun rukun *syirkah* adalah sebagai berikut :

- a) Ijab qabul (*sighat*), adalah adanya kesepakatan antara kedua belah pihak yang bertransaksi.

²⁹ Aip Nuralim and Ahmadih Rojalih Jawab, "Implementasi Mudharabah Dan Musyarakah Dalam Lembaga Perbankan Syariah" 2, no. 11 (2023): 5456–69.

³⁰ Umrotul Hasanah and Hoirul Ichfan, "Aplikasi Pembiayaan Akad Musyarakah Pada Perbankan Syariah," *Muhasabatuna: Jurnal Akuntansi Syariah* 3, no. 1 (2021): 1, <https://doi.org/10.54471/muhasabatuna.v3i1.1085>.

³¹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).

- b) *Al-Aqidain*, yaitu dua pihak yang berakad dan memiliki kecakapan melakukan pengelolaan harta.
- c) *Ma'qud alaihi*, yaitu objek akad yang mencakup modal atau pekerjaan.
- d) Nisbah bagi hasil, yaitu kesepakatan pihak-pihak untuk berbagi hasil usaha

Syarat-syarat *musyarakah* adalah sebagai berikut :

- a) Setiap mitra harus mewakili mitra lainnya dalam menjalankan perannya, sehingga menciptakan kekuatan bersama.
- b) Laba harus dapat diukur, sehingga setiap mitra mendapatkan bagian yang jelas dari keuntungan
- c) Penetapan pembagian keuntungan tidak boleh dinyatakan dalam jumlah tertentu, karena hal ini bertentangan dengan prinsip pembagian keuntungan dan risiko usaha

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an mengenai dasar hukum *musyarakah* seperti pada Q.S. Shad ayat/38:24, Allah SWT. berfirman:

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجْتِكَ إِلَىٰ نَعَاجِهِ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ رَبَّهُ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ۖ

Terjemahannya:

“Dia (Daud) berkata, “Sungguh, dia benar-benar telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk (digabungkan) kepada kambing-kambingnya. Sesungguhnya banyak di antara orang-orang yang berserikat itu benar-benar saling merugikan satu sama lain, kecuali orang-orang yang beriman dan beramal saleh, dan sedikit sekali mereka itu.” Daud meyakini bahwa Kami hanya

mengujinya. Maka, dia memohon ampunan kepada Tuhannya dan dia tersungkur jatuh serta bertobat.”³²

Dari ayat diatas, menunjukkan adanya perserikatan dalam kepemilikan harta, yaitu terjadi atas dasar akad (*ikhtiyari*). Etika dasar dalam perserikatan yaitu pertama, memilih mitra yang beriman dan saleh, kedua memiliki perhitungan yang jelas dalam kesepakatan, ketiga menjaga kepercayaan agar tidak terjadi pengkhianatan di antara mitra. Apabila terjadi sengketa, penyelesaian sebaiknya dilakukan dengan cara yang baik dan melibatkan pihak ketiga jika diperlukan.

3) Aplikasi dalam Perbankan

Dalam perbankan syariah, *musyarakah* umumnya diterapkan untuk pembiayaan proyek, di mana nasabah dan bank sama-sama menyuplai dana untuk proyek tersebut. Setelah proyek selesai, nasabah mengembalikan dana beserta bagi hasil yang telah disepakati dalam kontrak kepada bank. Di Bank Muamalat pusat, terdapat beberapa jenis pembiayaan *musyarakah*, seperti pembiayaan modal kerja reguler dan pembiayaan modal kerja proyek.

d. Pembiayaan *Musyarakah Mutanaqishah* (MMQ)

1) Pengertian *Musyarakah Mutanaqishah*

Musyarakah secara bahasa berasal dari bahasa Arab, dari kata *syirkah* atau *syarika* (*fi'il madhi*), *yashruku* (*fi'il mudhari'*),

³² Agama Kementrian, *Al Qur'an Dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashiha Mushaf Al-Qur'an, 2019), Hal.454.

dan *syarikan/syirkatan/syarikatan (masdar)*, yang berarti sekutu. Dalam konteks bahasa Arab, *syirkah* berarti mencampurkan dua bagian atau lebih sehingga tidak dapat lagi dibedakan satu bagian dari yang lainnya. Dalam terminologi Fikih Islam, *musyarakah* dibagi menjadi dua jenis, yakni *syirkah al-milk* atau *syirkah amlak*, yang berarti kepemilikan bersama antara dua pihak atau lebih atas suatu properti; dan *syirkah al-'aqad* atau *syirkah 'ukud*, yang merujuk pada kemitraan yang terbentuk berdasarkan kontrak bersama atau kerjasama komersial.³³

Sementara itu, *Mutanaqishah* berasal dari kata *yatanaqishu-tanaqishan-mutanaqishun* yang berarti mengurangi secara bertahap. *Musyarakah* menurun, atau *musyarakah mutanaqishah*, adalah jenis *musyarakah* di mana kepemilikan aset (barang) atau modal salah satu pihak berkurang akibat pembelian secara bertahap oleh pihak lainnya, sehingga kepemilikan berpindah secara bertahap hingga sepenuhnya dimiliki oleh satu pihak.

Dapat disimpulkan bahwa *musyarakah mutanaqishah* adalah suatu bentuk kerjasama antara nasabah dan bank dalam pengadaan suatu barang, biasanya berupa rumah atau kendaraan. Dalam akad ini, kepemilikan awalnya lebih besar berada di pihak bank, tetapi seiring berjalannya waktu, proporsi kepemilikan bank akan

³³ 'Ainul Imronah, "Musyarakah Mutanaqishah," *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2018), <https://doi.org/10.29300/aij.v4i1.1200>.

berkurang sementara kepemilikan nasabah akan meningkat, hingga pada akhirnya nasabah sepenuhnya memiliki barang tersebut.

2) Rukun dan Syarat *Musyarakah Mutanaqishah*

Rukun-rukun pembiayaan *musyarakah mutanaqishah* diantaranya:

- a) Pihak yang berakad, yaitu pihak pemilik modal dan penerima modal
- b) Objek kesepakatan
- c) Nisbah bagi hasil
- d) *Sighah*, ucapan (ijab qabul)

Adapun syarat-syarat *musyarakah mutanaqishah* antara lain:

- a) Barang dan jasa harus halal, sehingga transaksi yang melibatkan barang dan jasa haram menjadi batal menurut hukum syariah.
- b) Persentase pembagian keuntungan untuk masing-masing pihak yang berseikat harus dijelaskan saat akad berlangsung, dan keuntungan tersebut diambil dari hasil laba harta perserikatan, bukan dari harta lainnya.
- c) Modal serta harga barang dan juga jasa harus jelas
- d) Tempat penyerahan harus jelas dikarenakan berdampak pada biaya transportasi

- e) Barang yang ditransaksikan harus sepenuhnya dalam kepemilikan; tidak diperbolehkan menjual sesuatu yang belum dimiliki atau dikuasai.³⁴

3) Aplikasi dalam Perbankan

Dalam perbankan syariah, bank bekerja sama dengan nasabah untuk pengadaan atau pembelian suatu barang, sehingga aset tersebut menjadi milik bersama. Nasabah kemudian akan melakukan pembayaran angsuran terhadap modal atau dana bank syariah. Perpindahan kepemilikan dari bank syariah kepada nasabah terjadi seiring bertambahnya modal nasabah melalui angsuran. Setelah semua angsuran dilunasi, kepemilikan barang sepenuhnya berpindah ke nasabah. Penurunan porsi kepemilikan bank syariah berlangsung secara proporsional sesuai jumlah angsuran yang dibayarkan.

Bank Syariah di Indonesia masih sedikit yang menyediakan produk dengan akad *musyarakah mutanaqishah*. Berdasarkan penelusuran penulis melalui website, dari 13 Bank Umum Syariah di Indonesia, terdapat empat BUS yang menawarkan produk dengan akad *musyarakah mutanaqishah* dengan produk kepemilikan aset yakni kepemilikan rumah dan kendaraan, salah satunya yakni Bank Muamalat.³⁵

³⁴ Nuhbatul Basyariah, "Analisis Implementasi Pembiayaan Musyarakah Mutanaqishah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia" 9, no. 2 (2018): 120–33.

³⁵ Abdi Wijaya, "Penerapan Akad Musyarakah Mutanaqishah Sebagai Alternatif Solusi Pembiayaan KPR Dalam Perbankan Syariah Pendahuluan" 6, no. 2 (2023): 193–204.

e. Pembiayaan *Wakalah*

1) Pengertian *Wakalah*

Wakalah berasal dari kata *wazan wakala-yakilu-waklan*, yang berarti menyerahkan atau mewakilkan suatu urusan. *Wakalah* juga diartikan sebagai pelimpahan kekuasaan dari seseorang (pihak pertama) kepada orang lain (pihak kedua), di mana pihak kedua hanya menjalankan tugas sesuai dengan kuasa atau wewenang yang diberikan oleh pihak pertama.³⁶

Wakalah Bil Ujah adalah perikatan antara dua pihak, di mana pemberi kuasa (muwakil) memberikan kuasanya kepada wakil untuk melaksanakan suatu tugas dengan imbalan *ujrah* (*fee/upah*). Dalam konteks perbankan syariah, akad *wakalah bil ujah* berarti nasabah memberikan kuasa kepada bank dengan imbalan berupa pembayaran *ujrah* atau *fee*.

Idris Ahmad menyatakan bahwa *al-wakalah* adalah suatu kondisi di mana seseorang memberikan wewenang kepada orang lain untuk menangani urusannya, sesuai dengan ketentuan syariah. Perwakilan ini berhak untuk melakukan tindakan yang diperlukan dan berlanjut selama pihak yang memberikan kuasa masih hidup.³⁷

Jadi dapat diambil kesimpulan, bahwa *Wakalah* adalah proses penyerahan tugas atau wewenang dari satu orang kepada

³⁶ Kafalah D A N Hawalah and Roos Nelly, "Wakalah, Kafalah Dan Hawalah" 4, no. September (2021): 228–33.

³⁷ Hilmiatus Sahla, Hilyati Inayah, and Sri Sudiarti, "Implementasi Akad Wakalah Di Lembaga Keuangan Syariah08", no. 02 (2023): 232–38.

orang lain untuk melaksanakan suatu tugas. Apabila yang diberi kuasa mendapatkan imbalan (*fee/upah*) maka termasuk *wakalah bil ujah*.

2) Rukun dan Syarat *Wakalah*

- a) Orang yang mewakilkan haruslah pemilik barang atau memiliki kekuasaan atasnya, serta mampu bertindak terkait harta tersebut. Jika orang yang mewakilkan bukan pemilik atau pengampu, maka perwakilan tersebut dianggap batal.
- b) Wakil (yang mewakili) haruslah seorang yang berakal, sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan..
- c) *Muwakkal fih* (sesuatu yang diwakilkan) harus memenuhi syarat-syarat, yaitu dapat diterima penggantiannya, artinya dapat diwakilkan kepada orang lain untuk dilaksanakan. Selain itu, barang tersebut harus dimiliki oleh pihak yang berwakil saat melakukan perwakilan, sehingga jika diwakilkan untuk sesuatu yang belum dibeli, maka batal. Terakhir, objek yang diwakilkan harus jelas; jika masih samar, maka perwakilan tersebut dianggap batal.
- d) *Shighat*, yaitu ijab qabul atau lafaz yang mewakilkan.³⁸

3) Aplikasi dalam Perbankan

Wakalah dalam konteks perbankan syariah terjadi ketika nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya

³⁸ Ahmed Rizal, Universitas Islam, and Negeri Ar-raniry Banda, “Akad *Wakalah* Dalam Jual Beli” 1, no. 1 (2022): 1–17.

dalam melaksanakan layanan tertentu. Akad *wakalah* ini sangat penting, bahkan menjadi salah satu syarat yang diperlukan agar akad-akad dalam pembiayaan syariah, seperti pembukuan L/C, inkaso, transfer uang, dan akad *murabahah*, dianggap sah. Pada Bank Muamalat KC Parepare terdapat pembiayaan dengan akad *wakalah bil ujah* yaitu talangan haji dan *prohaji*.

f. Pembiayaan *Ijarah*

1) Pengertian *Ijarah*

Secara etimologi, *al-ijarah* berasal dari kata *al-ajru* yang berarti penggantian. Menurut Muhammad Syafi'i Antoni, *al-ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran sewa, tanpa disertai dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.³⁹ *Ijarah* dalam arti luas adalah akad yang berisi penukaran manfaat sesuatu dengan imbalan dalam jumlah tertentu. Jika sewa diikuti dengan perpindahan kepemilikan pada akhir masa sewa, misalnya bank menjual barang yang disewakan kepada nasabah, maka disebut sebagai *ijarah muntahiyya bit-tamlik*.

Ijarah muntahiyya bit-tamlik adalah akad sewa menyewa antara pemilik objek sewa dan penyewa, di mana pemilik memberikan objek sewa dengan imbalan tertentu, disertai opsi perpindahan hak milik objek sewa pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan dalam akad sewa.⁴⁰

³⁹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001).

⁴⁰ Dara Fitriani, "Ijarah Dalam Sistem Perbankan Syariah" 1, no. 1 (2022): 37–52.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa adalah bentuk perjanjian yang bertujuan untuk mengambil manfaat dari suatu benda yang diterima dari orang lain dengan membayar upah sesuai dengan perjanjian dan kesepakatan (kerelaan) kedua belah pihak, sesuai dengan rukun dan syarat yang telah ditentukan. Sedangkan *ijarah muntahiyya bit-tamlik* adalah bentuk perjanjian dimana *shahibul maal* menyediakan barang sebagai objek sewa serta terdapat pula perjanjian yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak yang salah satu poinnya adalah menyerahkan kepemilikan barang sewa.

2) Rukun dan Syarat *Ijarah*

Rukun akad *ijarah* yang harus dipenuhi dalam transaksinya adalah:

- a) Pelaku akad, yaitu *mustajir* (penyewa) sebagai pihak yang menyewa aset, dan *mu'jir/muajir* (pemilik) sebagai pihak yang menyewakan aset.
- b) Objek akad, yaitu *ma'jur* (aset yang disewakan) dan *ujrah* (harga sewa).
- c) *Sighat*, yaitu ijab dan qabul.
- d) Manfaat objek *ijarah*, di mana para ulama menjelaskan bahwa barang yang disewakan harus bermanfaat dan tidak boleh barang-barang yang dilarang, karena termasuk barang yang batal.

Adapun syarat-syarat *ijarah* yang harus ada agar terpenuhi ketentuan-ketentuan hukum islam, diantaranya:

- a) Jasa atau manfaat yang diberikan oleh aset yang disewakan harus jelas dan diketahui dengan baik oleh kedua belah pihak.
- b) Kepemilikan aset tetap pada pihak yang menyewakan, yang bertanggung jawab atas pemeliharannya, sehingga aset tersebut dapat memberikan manfaat kepada penyewa.
- c) Akad *ijarah* dihentikan ketika aset yang bersangkutan tidak lagi memberikan manfaat kepada penyewa. Jika aset tersebut rusak selama periode kontrak, akad *ijarah* tetap berlaku.⁴¹

3) Aplikasi dalam Perbankan

Dalam dunia perbankan dan sektor keuangan, akad *ijarah* merujuk pada kontrak sewa properti, seperti tanah, rumah, kendaraan bermotor, dan lainnya, yang disewakan kepada penyewa. Metode pembayarannya dilakukan melalui serangkaian pembayaran sewa dan pembelian, yang akhirnya mengarah pada perpindahan kepemilikan properti kepada penyewa. Pada Bank Muamalat KC Parepare sendiri, terdapat pembiayaan Multiguna karyawan yang menggunakan akad pembiayaan *ijarah*.

⁴¹ Harun Santoso And Anik Anik, "Analisis Pembiayaan Ijarah Pada Perbankan Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, No. 02 (2017): 106–16, <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.33>.

g. Pembiayaan *Istishna'*

1) Pengertian *Istishna'*

Secara bahasa, *istishna'* adalah bentuk masdar dari kata *istishna'a-yastashni'u-istishna'a*, yang berarti meminta orang lain untuk membuat sesuatu untuknya. Dalam Hukum Ekonomi Syariah, *istishna'* adalah jual beli barang atau jasa dalam bentuk pesanan dengan kriteria dan kondisi tertentu yang disepakati antara pembeli dan penjual. Menurut Fatwa DNS MUI, *bai' al-Istishna'* adalah akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan yang disepakati antara pemesan (pembeli, *mustashni'*) dan penjual (pembuat, *shani'*).⁴²

Jadi secara sederhana, dapat dikatakan *Istishna'* adalah akad yang dilakukan antara pemesan sebagai pihak pertama dan produsen barang sebagai pihak kedua. Dalam akad ini, pihak kedua setuju untuk memproduksi barang sesuai spesifikasi yang diinginkan oleh pihak pertama, dengan harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Pada dasarnya, *Istishna'* merupakan transaksi yang hampir sama dengan *salam*. Tetapi pada *salam* pembayarannya dimuka dan penyerahan barangnya kemudian hari, sedangkan *Istishna'* barang diserahkan dibelakang sedangkan pembayarannya juga bisa dilakukan dengan cicilan.

⁴² Salwa Nabila Putri, Redi Hadiyanto, And Neng Dewi Himayasari, "Tinjauan Hukum Islam Dan Fatwa DSN-MUI Nomor 6 / IV / 2000 Tentang Jual Beli Istishna Terhadap Implementasi Transaksi Akad Jual Beli Pesanan Di Konveksi Cimahi," No. 6 (2000): 642–47.

2) Rukun dan Syarat *Istishna'*

Dalam akad *istishna'*, terdapat tiga rukun yang harus dipenuhi menurut hukum Islam, yaitu: pertama, harus ada kedua belah pihak. Kedua, harus ada barang yang diakadkan. Ketiga, adanya *sighat* atau ijab dan qabul dalam akad tersebut.

Adapun syarat-syarat dalam *Istishna'* adalah sebagai berikut:⁴³

- a) Kedua belah pihak, (*mustasni'*) sebagai pihak pertama dan (*shani'*) sebagai pihak kedua atau pihak yang dimintakan pengadaan barang atau pembuatan barang yang dipesan.
- b) Barang yang diakadkan (*al-mahal*), yaitu objek akad yang harus diadakan atau dikerjakan, sehingga bisa digunakan manfaatnya oleh pemesan.
- c) *Sighat* atau ijab qabul, yaitu lafaz dari pihak pemesan dan pihak yang dipesan untuk menyatakan persetujuan.

3) Aplikasi dalam Perbankan

Dalam praktik di bank syariah, akad *istishna'* diterapkan dalam berbagai produk, termasuk perumahan. Bank syariah berfungsi sebagai perantara yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi muamalah, yang berarti bahwa bank syariah tidak beroperasi di sektor riil, melainkan di sektor moneter. Oleh karena itu, bank syariah tidak dapat menerapkan akad *istishna*

⁴³ Dhean Bimantara And Aang Asari, "Akad Analisis Akad *Istishna* Perspektif Fikih Muamalah Dan Hukum Perdata," *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* 4, No. 2 (2022): 143–55, <https://doi.org/10.24090/Mabsya.V4i2.6969>.

secara mandiri dalam pembiayaan mereka tanpa adanya akad *istishna'* paralel, karena mereka hanya bertindak sebagai perantara dalam penyediaan barang. Di Bank Muamalat, terdapat produk pembiayaan *istishna'*, seperti pembiayaan KPR iB Muamalat *indent..*

h. *Mudharabah Muqayyadah*

1) Pengertian *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah berasal dari kata "*dharb*," yang berarti berjalan atau memukul. Di Irak, istilah ini dikenal sebagai *Mudharabah*, sedangkan di Hijaz, disebut *qiradh*. Menurut Sayyid Sabiq, *Mudharabah* adalah akad yang melibatkan dua pihak, di mana salah satu pihak memberikan modal kepada pihak lainnya untuk berbisnis. Keuntungan yang dihasilkan akan dibagi sesuai dengan porsi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.⁴⁴

Mudharabah terbagi menjadi dua, *Mudharabah Mutlaqah* yaitu dimana pemilik modal memberikan kebebasan pengelola dana dalam pengelolaan investasinya dan biasanya digunakan pada produk tabungan atau deposito, sedangkan *Mudharabah muqayyadah* adalah bentuk pembiayaan di mana pemilik dana memberikan batasan kepada pengelola dana mengenai aspek-aspek tertentu, seperti lokasi, cara, dan objek investasi yang boleh

⁴⁴ Fedry Saputra And Amar Maulana, "Pemahaman Masyarakat Tentang Mudharabah (Qiradh), Hiwalah, Dan Syirkah Dalam Islam," *Jurnal Syariah Dan Hukum* 1, No. 1 (2021).

digunakan. Dengan arti lain, pemilik modal berhak menentukan jenis usaha apa yang akan dibuat oleh pengelola modal.

Mudharabah muqayyadah digunakan sebagai pembiayaan dan dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis. Pertama, *off balance sheet*, yang merupakan kucuran dana dari satu pemodal kepada kelompok pengusaha dalam berbagai bidang tertentu, seperti pertanian, industri, dan pelayanan. Kedua, *on balance sheet*, yaitu kucuran dana yang diberikan kepada satu pelanggan (*customer*) pembiayaan dari *customer investor*, di mana perbankan berfungsi sebagai agen.

Dapat disimpulkan bahwa *mudharabah* adalah kerjasama antara dua pihak, di mana *shahibul maal* memberikan modal kepada *mudharib* untuk dikelola, dengan keuntungan yang dibagi sesuai kesepakatan dan kerugian yang ditanggung oleh pemilik modal. Dalam konteks ini, posisi bank syariah dalam transaksi *mudharabah muqayyadah* adalah sebagai *mudharib* dalam aktivitas penghimpunan dana dan sebagai *shahibul maal* dalam penyaluran dana. Selain itu, bank juga berfungsi sebagai agen atau penghubung antara nasabah pembiayaan yang berperan sebagai *mudharib* dan nasabah investor yang berperan sebagai *shahibul maal*.⁴⁵

⁴⁵ Inti Ulfi Sholichah Amelisah, "SENGKETA DALAM IMPLEMENTASI AKAD MUDHARABAH MUQAYYADAH DI PERBANKAN SYARIAH (ANALISIS KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI DENGAN DANA Pensiun ANGKASA PURA II DAN PT SARI INDO PRIMA)" 6, No. 2 (2023): 94–110.

2) Rukun dan Syarat *Mudharabah Muqayyadah*

Berikut adalah rukun dari akad pembiayaan *mudharabah muqayyadah* diantaranya:

- a) Ijab Qabul. Ijab adalah pernyataan yang diucapkan oleh pihak pertama yang ingin mengadakan akad *Mudharabah*, sedangkan qobul adalah jawaban dari pihak kedua atau wakilnya yang menunjukkan persetujuan terhadap akad tersebut.
- b) Pemodal dan Pelaku Usaha. Orang yang diperbolehkan untuk melakukan akad *Mudharabah* harus memenuhi empat kriteria: merdeka, sudah baligh, berakal sehat, dan rasyid (mampu mengelola hartanya dengan baik untuk hal-hal yang bermanfaat).
- c) Modal adalah harta milik pihak pertama (pemodal) yang diberikan kepada pihak kedua (pelaku usaha) untuk membiayai usaha yang dijalankan oleh pelaku usaha.
- d) Usaha. Akad *Mudharabah* yang terjadi antara dua orang atau lebih dapat dibagi menjadi dua bagian sesuai dengan perjanjian yang disepakati. *Mudharabah* terbatas adalah akad di mana kedua pihak telah sepakat bahwa pelaku usaha akan mengembangkan modal yang diterima dalam unit

usaha tertentu. Dalam situasi ini, pelaku usaha diwajibkan untuk mematuhi syarat-syarat yang telah disepakati dengan pemodal..

Adapun syarat yang harus dipenuhi pada *mudharabah muqayyadah* diantaranya:

- a) Bank berfungsi sebagai agen penyalur dan investor (*channelling agent*) bagi nasabah yang bertanggung jawab atas pengelolaan dana untuk kegiatan usaha, sesuai dengan persyaratan dan jenis usaha yang ditentukan oleh investor.
- b) Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana, dan pembagian keuntungan ditentukan berdasarkan kesepakatan antara investor, nasabah, dan bank.
- c) Bank tidak terlibat dalam pengelolaan usaha nasabah, namun memiliki hak untuk melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap usaha tersebut.
- d) Pembiayaan dapat diberikan dalam bentuk tunai dan/atau barang.
- e) Jika pembiayaan diberikan dalam bentuk barang, barang tersebut harus dinilai berdasarkan harga perolehan atau harga pasar.
- f) Bank, sebagai agen penyalur dana, dapat menerima imbalan (*fee*) yang perhitungannya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara semua pihak.

- g) Pembagian keuntungan dari pengelolaan dana investasi dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati antara investor dan nasabah.
- h) Bank, sebagai agen penyalur dana milik investor, tidak menanggung risiko kerugian dari kegiatan usaha, kecuali jika nasabah melakukan kecurangan, kelalaian, atau melanggar perjanjian yang mengakibatkan kerugian usaha.⁴⁶

3) Aplikasi dalam Perbankan

Pembiayaan yang dilakukan di bank dengan menggunakan kontrak *mudharabah muqayyadah* dilakukan melalui proses di mana nasabah mengajukan permohonan pembiayaan. Setelah itu, bank dan nasabah menandatangani kontrak *mudharabah muqayyadah* yang mencakup syarat-syarat terkait durasi pembiayaan dan jenis usaha yang diizinkan. Bank kemudian menawarkan dana pembiayaan kepada nasabah, yang diharapkan mengembalikan dana tersebut beserta bagi hasil yang telah disepakati. Di Bank Muamalat, terdapat produk pembiayaan *mudharabah muqayyadah* yang ditujukan untuk lembaga keuangan syariah, seperti *multifinance* dan BPRS. Namun, di Bank Muamalat KC Parepare, produk tersebut tidak tersedia.

⁴⁶ Wahyu Syarvina, "Penerapan Akad Mudharabah Muqayyadah Pada Bank Syariah Di Indonesia," *Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, No. 1 (2021): 21, <https://doi.org/10.30821/Se.V7i1.9806>.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah hubungan atau koneksi antara satu konsep dan konsep lainnya yang muncul dari masalah yang diteliti.⁴⁷ Hal ini membantu dalam memahami bagaimana berbagai elemen dalam penelitian saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain.. Judul proposal skripsi ini adalah "*Analisis Pengetahuan tentang Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare*". Untuk menghindari berbagai interpretasi terhadap judul di atas, berikut adalah penjelasan mengenai interpretasi dari judul skripsi tersebut:

1. Pengetahuan Produk Pembiayaan

Pengetahuan dalam bahasa Inggris disebut *knowledge*. Pengetahuan adalah istilah yang merujuk pada pemahaman seseorang mengenai sesuatu. Sementara itu, pembiayaan adalah proses pendanaan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi atau memenuhi kebutuhan tertentu dengan menerapkan jangka waktu untuk pengembalian atau pembagian hasil. Pengetahuan produk pembiayaan adalah kumpulan berbagai informasi yang dimiliki oleh karyawan bank mengenai produk pembiayaan. Dalam hal ini, pengetahuan karyawan yang dimaksud peneliti adalah mengenai produk pembiayaan yang ada di Bank Muamalat KC Parepare.

2. Karyawan

Karyawan adalah sumber daya insani atau setiap individu yang bekerja dengan menawarkan tenaga (baik fisik maupun pikiran) kepada suatu

⁴⁷ Muhammad Firmansyah, Masrun, and Saya Dewa Ketut Yudha S, "Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif," *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 2021.

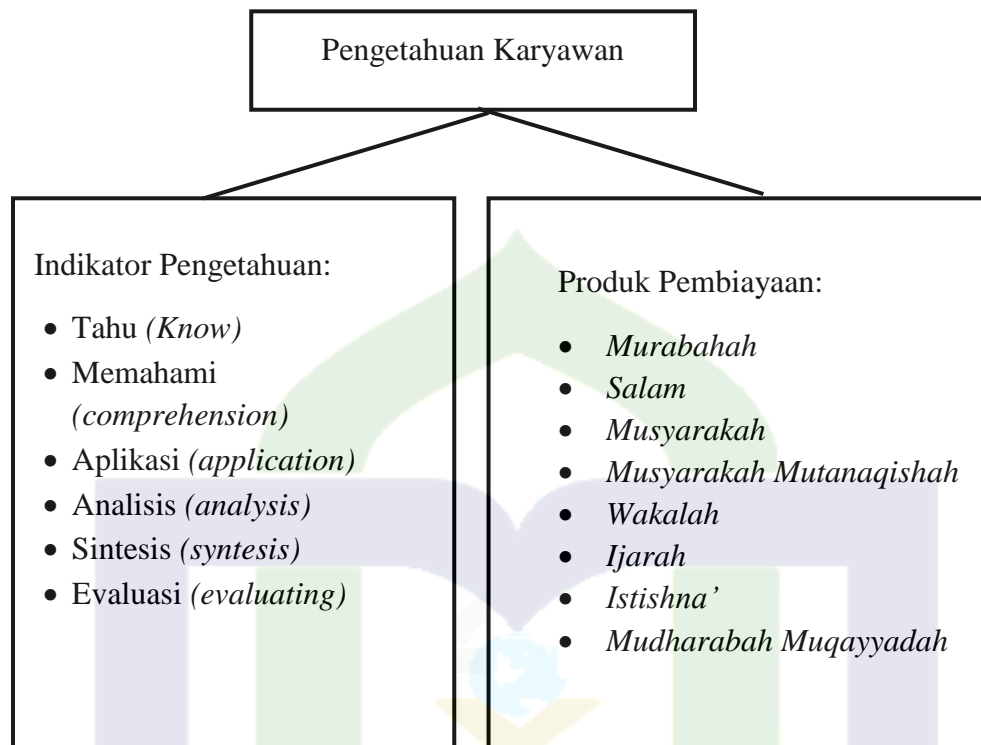
perusahaan dan menerima imbalan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dan merupakan komponen penting dalam perusahaan. Adapun karyawan bank pada Bank Muamalat KC Parepare yang di maksud penulis terdiri dari 10 orang diantaranya *Sub Branch Manager, Sub Branch Operational Supervisor, Customer Service, Teller, Relation Manager Consumer dan Relation Manager Hajj&funding, Security, Driver, dan Office Boy (OB)*.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka yang dimaksud dalam judul penelitian ini adalah upaya untuk mengetahui produk pembiayaan yang ada di Bank Muamalat KC Parepare serta untuk mengetahui tingkat pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat KC Parepare. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan informasi dalam mengetahui pengetahuan karyawan merketing mengenai produk pembiayaan.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah representasi dari pola hubungan antara konsep atau variabel yang memberikan gambaran utuh mengenai fokus penelitian.⁴⁸ Dalam penelitian tentang Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare, penting untuk menyusun kerangka pikir agar pembaca dapat memahami hubungan antara variabel-variabel yang ada. Penyusunan kerangka pikir ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menyampaikan ide dan analisisnya. Berikut adalah bagan kerangka pikir yang dimaksud.

⁴⁸ Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif,” *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare tahun 2023 tanpa mengabaikan referensi buku metodologi lainnya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu desain studi kasus dengan metode kualitatif. adapun beberapa aspek yang mesti dituangkan mencakup pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan pengolahan data, serta teknik analisis data.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus, yang merupakan jenis penelitian lapangan di mana data dikumpulkan dalam bentuk data yang ditranskripsikan atau ditranskrip dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Menurut Sugiyono, penelitian lapangan (field research) adalah penelitian yang dilakukan secara intensif untuk memahami latar belakang keadaan saat ini dan menggambarkan interaksi lingkungan dengan tepat.⁴⁹ Penelitian ini mencakup sifat-sifat individu, kelompok, unit sosial, lembaga, dan masyarakat.

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan, dapat dipahami bahwa penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan di suatu lokasi untuk menyelidiki gejala obyektif yang terjadi di tempat tersebut secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami latar belakang keadaan saat ini dan

⁴⁹ Ifit Novita Sari et al., *Metode Penelitian Kualitatif* (Unisma Press, 2022), hal.177.

menggambarkan interaksi lingkungan dengan tepat. Penelitian lapangan yang penulis lakukan di penelitian yang berjudul Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menciptakan gambaran yang jelas tentang apa yang terjadi. Berdasarkan pada sifat penelitian, peneliti bertanggung jawab untuk menulis deskripsi yang metodis dan akurat tentang data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti kata-kata yang ditranskripsikan atau kutipan dari sumber-sumber.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian yakni dari tanggal 17 September sampai 17 Oktober 2024.

2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah di Bank Muamalat KC Parepare Jl. Sultan Hasanuddin No.3 Kota Parepare.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sebagai hal-hal yang ingin dicari untuk mengungkapkan garis besar dari penelitian. Fokus penelitian inilah yang nantinya akan berfungsi memberi batas hal-hal yang akan peneliti teliti. Penelitian ini berfokus pada Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare.

Dalam penelitian ini berfokus pada pihak karyawan bagian *frontliner* yang bekerja di Bank Muamalat KC Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, yang artinya data yang berbentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Sumber data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu sumber data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang berhubungan langsung dengan penelitian melalui wawancara secara langsung kepada responden untuk memberikan pernyataan yang berkaitan dengan subjek penelitian.⁵⁰ Data primer yang dimaksud disini adalah data yang diambil dari karyawan bagian *frontliner* di Bank Muamalat KC Parepare meliputi *marketing, Teller, Sub Branch Operational Supervisor, Customer Service* dan pimpinan Bank.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjeknya. Selain itu, dapat dijadikan sebagai sumber data tambahan untuk memperkuat data pokok dalam melakukan wawancara dengan karyawan bank dan nasabah. Sumber data ini dapat diperoleh dari jurnal, dokumen, buku, dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

⁵⁰ Annisa Rizky Fadilla and Putri Ayu Wulandari, "Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data," *Mitita Jurnal Penelitian* 1, no. 3 (2023).

E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

a) Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁵¹ Dalam penelitian ini metode observasi dikhususkan pada pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat KC Parepare.

b) Wawancara

Menurut Sugiyono, wawancara yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan, sehingga diperoleh keterangan dan data yang diperlukan.⁵² Selain itu, sasaran narasumber merupakan orang-orang yang sudah paham pada kondisi sekitarnya serta terlibat langsung dalam aktivitas poin penelitian.

Wawancara dilakukan peneliti dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian. Adapun yang diwawancarai yaitu pimpinan Bank, *Teller*, *Customer Service*, *RM Consumer*, *RM Funding*, dan SBOS.

⁵¹ Nur Hikmatul Auliya et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020).

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal.304.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dari beragam bahan kajian berupa laporan, tulisan, foto, film atau hal-hal yang dijadikan sumber informasi selain melalui wawancara dan observasi pada penelitian kualitatif.⁵³ Adapun teknik dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu proses wawancara dengan narasumber yakni karyawan Bank Muamalat KC Parepare, baik dalam bentuk file data, rekam suara, video maupun pengambilan gambar.

2. Teknik Pengelolaan Data

Riset kualitatif melibatkan tahap pengumpulan dan pengelolaan data yang saling berhubungan dan dilakukan secara bergantian. Analisis data adalah upaya untuk mencari dan menyusun secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya, guna meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Proses ini dapat dilakukan melalui pengkodean, yang merupakan penguraian data, pembuatan konsep, dan penyusunan kembali dengan cara yang baru.

a) Coding

Prosedur yang dilakukan dalam tahap pengelolaan data, yang menjadi dasar dari proses pengkodean, melibatkan perbandingan yang terus-menerus dan pengajuan pertanyaan-pertanyaan. Metode penelitian ini menekankan validitas data melalui verifikasi, dengan menggunakan pengkodean sebagai alat

⁵³ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020).

utama dalam pengolahan data. Proses biasanya dimulai dengan pengkodean dan pengkategorian data. Ada beberapa jenis pengkodean yang dapat digunakan, yaitu pengkodean terbuka (*open coding*), pengkodean terporos (*axial coding*), dan pengkodean terpilih (*selective coding*). Selama proses pengkodean, dilakukan juga aktivitas penulisan memo teoritik. Memo ini bukan sekadar gagasan yang kaku, melainkan terus berkembang dan direvisi sepanjang proses penelitian.

b) Tabulasi

Tabulasi dalam pengertian sederhana, adalah proses pembuatan tabel yang berisi data yang telah dikode sesuai dengan analisis yang diperlukan. Ketelitian sangat penting dalam tabulasi untuk menghindari kesalahan. Tabel pemindahan digunakan untuk memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan observasi.

Secara umum, tabulasi adalah langkah menyusun data atau fakta yang telah diedit dan dikodekan ke dalam bentuk tabel. Proses ini bertujuan untuk mempersiapkan data yang telah diolah agar dapat dipelajari dan diuji, sehingga makna dari data yang diperoleh dapat dipahami.

c) Kategorisasi

Kategorisasi adalah proses di mana gagasan dan objek dikenali, dibedakan, dan dipahami. Proses ini menunjukkan bahwa suatu objek termasuk dalam kategori tertentu untuk tujuan tertentu.

Dengan demikian, sebuah kategori menjelaskan hubungan antara subjek dan objek dalam pengetahuan.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan proses untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data meliputi *creadibility*, *transferbility*, *dependability*, dan *confirmability*. Pada penelitian ini, fokus yang digunakan adalah uji kredibilitas. Uji kredibilitas dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai sumber informasi yang ada. Dengan melakukan pengumpulan data secara triangulasi, peneliti juga menguji kredibilitas data secara bersamaan.⁵⁴

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan atau memverifikasi tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Teknik ini dapat dilakukan dengan cara-cara berikut:

1. Mengecek kesesuaian data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan keadaan dan perspektif individu dengan pendapat orang lain.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang terkait.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), Hal.372.

Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari observasi di lokasi penelitian dengan data yang didapat melalui wawancara dengan informan yang berbeda.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Dalam analisis data, peneliti menggunakan bantuan aplikasi Nvivo versi 14 Pro untuk menganalisis data berupa perangkat lunak untuk pengembangan, dukungan dan manajemen proyek dalam analisis data pada penelitian kualitatif. Adapun proses analisis data secara NVIVO yaitu:⁵⁵

1. Impor data/sumber data

Mengimpor data, yaitu dengan memasukkan data yang sudah didapatkan kedalam aplikasi NVIVO

2. Coding data

Secara kualitatif kode adalah konstruk yang dibuat oleh peneliti yang melambangkan atribut dan menafsirkan makna untuk setiap data, untuk keperluan deteksi pola, kategorisasi, pembangunan teori dan proses analitik lainnya. Dengan kata lain, pengkodean (*coding*) tujuan utamanya adalah untuk keperluan analisis. Pengkodean data dilakukan secara induktif yaitu dengan cara membaca data secara intens kemudian melakukan klasifikasi data.⁵⁶ Untuk melakukan koding, peneliti harus menyusun kriteria koding. Kriteria koding ini

⁵⁵ Dedi Rianto Rahadi, *Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial Nvivo*, PT. Filda Fikrindo, 2020.

⁵⁶ Nadirah, Andi Dwii Resqi Pramana, and Nurmalinda Zari, *METODE PENELITIAN Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley Dan NVIVO)*, ed. Safrinal (CV. AZKA PUSTAKA, n.d.).

yang akan digunakan peneliti untuk melakukan koding terhadap data penelitian. Perolehan hasil *coding* tersebut dapat divisualisasi mana perolehan terbanyak dengan menggunakan *hierarchy chart*.

3. Visualisasi proyek

Langkah selanjutnya setelah semua data *tercoding* di manajemen data adalah mengolah hasil *coding* dengan menggunakan fitur *explore* dan *run query*. Dengan klik *explore* peneliti dapat memilih beragam fitur pengolahan data, misalnya: *Query wizard*, *text search*, *word frequency*, *matrix coding*, *coding omparison*, *chart*, *hierarchy chart*, dll.

4. Buat laporan dan ekstrak

Selama proses penelitian juga memerlukan laporan untuk tinjauan dan revisi, diidentifikasi tema yang terjadi lebih dari yang lain, dan menyampaikan hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Produk Pembiayaan Pada Bank Muamalat KC Parepare

Produk pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Produk pembiayaan pada bank syariah menggunakan akad-akad yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank Muamalat KC Parepare merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang menyediakan beberapa produk pembiayaan.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Nabila Nurazizah selaku *Relationship Manager Consumer* terkait produk pembiayaan yang ditawarkan pada Bank Muamalat KC Parepare terdiri dari beberapa produk, yaitu:

“Jadi di Muamalat itu ada yang pertama Multiguna, Multiguna itu kredit pegawai. Jadi misalnya toh syarat utamanya itu jadi misalnya saya ke IAIN, ah misalnya saya tawarkan dosen-dosennya mauki tidak multiguna? Jadi multiguna kan kredit pegawai, otomatis rekening penggajiannya itu harus di Muamalat, nanti kalo misalnya mereka berminat misalnya mereka mau ambil 100 juta toh, 100 juta di 5 tahun misalnya, terus angsurannya misalnya 1 juta, nah itu perbulannya dipotong 100 juta jadi dia terima bersihmi gajinya diluar dari potongan angsurannya. Misalnya gajinya 5 juta dipotong 1 juta jadi dia terima langsung 4 juta begitue, langsung di Muamalat potongki karna rekening penggajiannya di Muamalat itu kalo multiguna. Terus yang kedua itu KPR, KPR itu Kredit Pembiayaan Rumah toh. Kalo misalnya ada nasabah mau beli rumah atau mau ambil dana tapi jaminannya rumah atau mau renovasi rumah tapi

jaminannya juga rumah intinya rumah ini, perumahan-perumahan begitu kalo KPR. Terus ada juga *Prohajj Plus*, kalo *Prohajj Plus* itu misalnya ada nasabah yang mau haji *plus* bukan haji reguler nah yang porsi 25 bukan. Haji *plus* itu masa tunggunya 5 sampai 7 tahun, jadi kan banyak nasabah yang malaski menunggu lama toh karna kalo reguler kan menunggu lama, terus mungkin kita target marketnya nasabah yang banyak duitnya gitu karna mereka kan tidak anjuri itu kalo 70 juta 10 juta mereka ringan ji toh untuk mereka begitu, jadi kita tawarkan mereka *Prohajj Plus* biasanya mereka berminat karna masa tunggunya yang sebentar begitu. Jadi, itu Talangan porsi nah ini kalo *Prohajj Plus* bukan ki sampai pelunasannya jadi di *Prohajj Plus* kita cuman biayai untuk porsinya saja 70juta nya begitu. Misalnya mereka DP 10 juta minimal, nah nanti kita 60nya itu mereka angsur ke Muamalat, begitu. Jadi 60 nya kita yang talangi. Terus ituji tiga Multiguna, KPR, *Prohajj Plus*.⁵⁷

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa produk pembiayaan yang ditawarkan Bank Muamalat KC Parepare terdiri dari Multiguna, KPR (Kredit Pemilikan Rumah), dan *Prohajj Plus*. Pertama, pembiayaan Multiguna merupakan pembiayaan kredit pegawai yang syarat utamanya adalah rekening penggajian nasabah harus di Bank Muamalat KC Parepare. Kedua, pembiayaan KPR atau Kredit Pembelian Rumah merupakan pembiayaan yang berkaitan dengan perumahan. Ketiga, pembiayaan *Prohajj Plus* atau talangan haji adalah dana yang diberikan oleh Bank Muamalat KC Parepare kepada nasabah yang ingin melakukan ibadah haji tanpa menunggu waktu lama untuk menutupi kekurangan dana nasabah dalam mendapatkan nomor porsi haji.

⁵⁷ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

Seperti halnya dari *Teller* Ibu Rezky Nur Azizah B mengenai produk pembiayaan yang ditawarkan pada Bank Muamalat KC Parepare terdiri dari beberapa produk, yaitu:

“Produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat itu yg pertama KPR hijrah kemudian selanjutnya Multiguna lalu ada *Prohajj* terus ah itu.”⁵⁸

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa produk pembiayaan yang ditawarkan Bank Muamalat KC Parepare yang telah dijelaskan oleh *Teller* sama dengan penjelasan dari *Relationship Manager Consumer* yaitu terdiri dari pembiayaan Multiguna, KPR, dan *Prohajj Plus*. Multiguna seperti halnya dengan pembiayaan KPR Hijrah, bank bertindak sebagai pemberi modal untuk diberikan kepada nasabah untuk digunakan sesuai kebutuhan. Adapun *Prohajj*, yaitu pembiayaan haji khusus bagi nasabah yang ingin melakukan pendaftaran haji dan mendapatkan porsi haji. Untuk pembayaran dari masing-masing pembiayaan di debit melalui rekening nasabah setiap bulannya.

Selain dari beberapa produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KC Parepare seperti yang dijelaskan oleh *Teller* dan *RM Consumer* diatas, Ibu Nurainun Najmah selaku *Customer Service* juga mengatakan:

“Oke *disclaimer* nah yang pertama saya nda terlalu mengetahui tentang pembiayaan, karena saya itu taunya cuman tabungan-tabungan deposito, giro pokoknya sesuatu yang berhubungan dengan *funding*. Oke, yang saya tau itu ada KPR, *Prohajj*, sama

⁵⁸ Rezky Nur Azizah B, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

yang sekarang lagi sering di *push* sama atasanta itu *Back To Back*.”⁵⁹

Seperti halnya yang dikatakan Bapak Ilham Salim selaku *Sub Branch Operational Supervisor*, yaitu:

“Produk pembiayaan komersial, pembiayaan KPR, untuk ASN ada, untuk umum ada.”⁶⁰

Pembiayaan komersial di bank syariah adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan atau badan usaha untuk membiayai kegiatan usaha tertentu. Pembiayaan komersial di bank syariah biasanya menggunakan akad jual beli dan bagi hasil.

Bapak Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager Funding* juga mengatakan hal yang serupa terkait produk pembiayaan yang ada pada Bank Muamalat KC Parepare, yaitu:

“Jenis pembiayaan yang ditawarkan adalah KPR, Multiguna Multiguna untuk pegawai, terus *Prohajj* itu haji”.⁶¹

Selain itu, Bapak Abu Ali Farmadi juga menambahkan terkait hanya terdiri dari beberapa produk, yaitu:

“Untuk sementara itu saja yang *launching*. Ohiya ada juga satu *Back To Back* jadi empat. Cuma itu saja yang bisa ditawarkan di Parepare”.⁶²

⁵⁹ Nurainun Najmah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 02 Oktober 2024

⁶⁰ Ilham Salim, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 04 Oktober 2024

⁶¹ Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 16 Oktober 2024

⁶² Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 16 Oktober 2024

Dari wawancara diatas, peneliti dapat disimpulkan bahwa produk pembiayaan pada Bank Muamalat KC Parepare merupakan produk pembiayaan komersial dengan menggunakan akad jual beli dan bagi hasil sesuai prinsip syariah. Selain itu, produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare tidak hanya KPR, Multiguna dan *Prohajj* akan tetapi ada juga *Back To Back*. Saat ini, produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare terdiri dari empat produk dikarenakan hanya produk-produk tersebut yang dapat ditawarkan di Bank Muamalat KC Parepare.

Dalam suatu bank tentunya terdapat salah satu produk yang sangat diminati oleh nasabah, seperti yang dikatakan oleh Ibu Nabila Nurazizah selaku RM *Consumer*:

“Kalo misalnya di Parepare itu kebanyakan boleh dua kah? Aduh semuanya lagi, yang paling di? Saya ndatauka sih datanya sih karna baruka juga, cuman sejauh ini yang sering di proses adalah *Prohajj* sama Multiguna. Karna kalo KPR itu ribet, haruski datang misalnya tim dari Makassar untuk taksasi rumahnya untuk jadi jaminan toh ribet juga, multiguna tuh ke satset cepat karna syaratnya penggajian di, kalo *prohajj* juga cepat.”⁶³

Selain menyebutkan produk-produk pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare Ibu Nabila Nurazizah juga menjelaskan alasan produk pembiayaan Bank Muamalat hanya terdiri dari tiga produk, yaitu:

“Hm yah, karna mungkin ituji yang sebenarnya rata-rata bank ituji sih memang, kayak ada KUR toh kalo biasanya BRI KUR, kalo di Muamalat kan nda bisa karna KUR itu subsidi pemerintah sedangkan Muamalat itu Bank swasta bukan ki bank yang BANKHIMBARA Himpunan Bank Negara bukan, kek BNI, BRI, Mandiri, BTN itu bukan. Makanya KPR juga kalo misalnya ada nasabah yang mau beli rumah subsidi, rumah

⁶³ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024

subsidi itu kan ada subsidi pemerintah nah itu nda bisa di Muamalat karna Muamalat bank swasta begitu. Jadi, iya kita cuman bisa pembiayaannya disitu-situ saja karna melihat juga kondisi bank nya kita bank swasta. Ada ji juga sebenarnya cicil emas, tapi belumpi kalo di Parepare itu belum tapi kalo Muamalat kayak yang Jakarta yang jauh-jauh itu mereka sudah terapkanmi cicil emas, kalo disini mungkin belum gitu..”⁶⁴

Jadi dapat disimpulkan produk pembiayaan yang paling diminati nasabah pada Bank Muamalat KC Parepare adalah *Prohaji* dan *Multiguna*. Alasannya, *Prohaji* dan *Multiguna* memiliki proses yang lebih mudah sedangkan KPR memiliki proses yang cukup rumit. Selain itu, alasan produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare hanya terdiri dari beberapa produk diantaranya karena Bank Muamalat merupakan bank swasta bukan bank negara.

Pada produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare tentunya menggunakan akad-akad syariah, seperti yang dikatakan oleh Ibu Nabila Nurazizah selaku *Relationship Manager Consumer* terkait akad-akad yang digunakan pada produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare, yaitu:

“Ini nda terlalu dalamki sebenarnya pengetahuanku tentang akad tapi yang kutanumi saja nah. Ada akad *murabahah* sama akad *musyarakah mutanaqishah*.”⁶⁵

Kemudian dilanjutkan terkait produk yang menggunakan akad *Murabahah* dan *Musyarakah Mutanaqishah*, yaitu:

⁶⁴ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024

⁶⁵ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

“Semuanya bisa, eh Multiguna nda eh *Prohajj Plus* tidak karna *prohajj* pake DP 10 juta bukanki *pure* dari Muamalat, adaki campur tangannya nasabah begitu. Kalo KPR Multiguna itu *murabahah* bisa, *musyarakah mutanaqishah* bisa. *Musyarakah Mutanaqishah* itu yang adaki campur tangannya nasabah, adaki modalnya juga di kasi masuk, gitu.”⁶⁶

Adapun Ibu Rezky Nur Azizah selaku *Teller*, mengatakan bahwa:

“Kalau apa namanya Multiguna itu *mudharabah* karna dia itu istilahnya kita sebagai pengelola modal nasabahnya itu sebagai pengelola modal kemudian pemberi modalnya itu banknya begitupun juga dengan KPR, kalau KPR itu nasabahnya entah dia mau membangun rumah baru atau merenovasi rumah baru kemudian diberikan modal oleh Bank muamalat untuk selanjutnya digunakan untuk tujuannya masing-masing entah dia mau bangun rumah atau renovasi rumah. Kalau *Prohajj* itu pembiayaan untuk haji khusus jadi nasabah yang ingin berangkat haji lebih cepat tanpa harus menunggu lama dan kemudian belum punya uang yang cukup untuk melakukan pendaftaran haji khusus itu mengajukan pembiayaan di bank muamalat untuk selanjutnya dicairkan pembiayaannya nanti untuk selanjutnya dibuatkan porsi haji nah nanti setelah itu setiap bulannya nanti masing-masing ketiga pembiayaan itu di debit dari rekening nasabah untuk melakukan pembayaran angsuran”.⁶⁷

Ibu Nurainun Najmah selaku *Customer Service* juga mengatakan bahwa:

“Banyak, tapi yang sering itu yah *Mudharabah*, *Musyarakah*, sama *murabahah*, ada juga apa tadi *Ijarah* terus ada juga *istishna*”.”⁶⁸

⁶⁶ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024

⁶⁷ Rezky Nur Azizah B, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

⁶⁸ Nurainun Najmah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 02 Oktober 2024

Selain itu, Bapak Ilham Salim selaku *Sub Branch Operational Supervisor* juga mengatakan bahwa:

“Yang ada digunakan di pembiayaan itu *musyarakah* dan *murabahah*. Tapi yang di Muamalat sekarang yang dipake Cuma *murabahah*”.⁶⁹

Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager Funding* terkait akad-akad yang digunakan pada produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare, yaitu:

“Macam-macam, kalo KPR itu pake akad *murabahah* bisa akad *musyarakah*, kalo multiguna itu akad *murabahah* dan *musyarakah*, kalo *prohaji* itu akad *wakalah bil ujrah*, untuk *Back To Back* itu akad *murabahah*.”⁷⁰

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa produk pembiayaan KPR dan Multiguna menggunakan akad *Murabahah* dan juga *Musyarakah Mutanaqishah*. Akan tetapi, untuk produk pembiayaan *prohaji plus* tidak menggunakan akad *Murabahah* dan *Musyarakah Mutanaqishah* akan tetapi menggunakan akad *wakalah bil ujrah* dikarenakan pada *prohaji* juga terdapat modal dari nasabah yang berarti modal bukan berasal dari bank keseluruhan tetapi juga terdapat campuran dari nasabah. Sedangkan untuk *Back To Back* menggunakan akad *Murabahah*.

Sejalan dengan beberapa produk pembiayaan yang juga dikatakan oleh ibu Wardah Bachtiar, S.Sy.,M.E selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KC Parepare dalam wawancara, yaitu:

⁶⁹ Ilham Salim, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2024

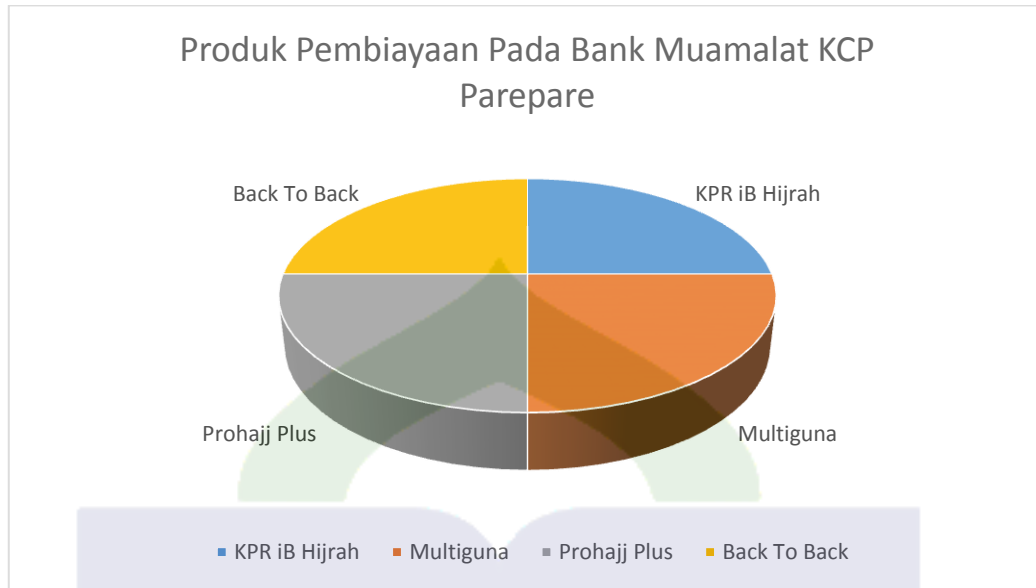
⁷⁰ Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 16 Oktober

“Jenis pembiayaan di parepare itu ada yang konsumtif ada yang seperti misalnya kayak kredit KPR rumah, kredit beragunan tunai, multiguna, *Prohaji*, sama usaha modal usaha itu juga ada di Muamalat. *Back To Back* itu juga ada.”⁷¹

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa produk pembiayaan pada Bank Muamalat. Selain KPR, Multiguna, dan *Prohaji* yang dikatakan oleh beberapa informan sebelumnya, juga terdapat produk pembiayaan seperti kredit beragunan tunai dan midal usaha. Akan tetapi, produk pembiayaan yang menjadi andalan pada Bank Muamalat KC Parepare itu ada empat, yakni KPR, Multiguna, *Prohaji Plus*, dan juga *Back To Back*.

Berdasarkan olah data yang ditemukan peneliti mengenai apa saja produk pembiayaan pada Bank Muamalat KC Parepare seperti terlihat dalam hasil olah data pada aplikasi *software N-Vivo 14 Pro*.

⁷¹ Wardah Bachtiar, *Branch Manager Bank Muamalat KC Parepare*, Wawancara Tanggal 17 Oktober 2024.



Gambar 4.1 Analisis Produk Pembiayaan Pada Bank Muamalat KC Parepare

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan data Nvivo 2024

Berdasarkan gambar 1.2 diatas bahwa produk pembiayaan pada Bank Muamalat KC Parepare meliputi KPR iB Hijrah, Multiguna, Prohaji Plus, dan Back To Back. Adapun akad-akad yang digunakan pada produk-produk pembiayaan tersebut yaitu, KPR iB Hijrah menggunakan akad Murabahah dan juga Musyarakah Mutanaqishah. Akan tetapi, untuk produk pembiayaan Prohaji Plus tidak menggunakan akad Murabahah dan Musyarakah Mutanaqishah akan tetapi menggunakan akad wakalah bil ujah dikarenakan pada prohaji juga terdapat modal dari nasabah yang berarti modal bukan berasal dari bank keseluruhan tetapi juga terdapat campur tangan dari nasabah. Sedangkan untuk Back To Back menggunakan akad Murabahah. Adapun produk pembiayaan yang paling diminati oleh nasabah yaitu Prohaji Plus dan Multiguna. Produk KPR iB

Hijrah tampak memiliki warna biru, Multiguna diwakili warna oranye, *Prohajj Plus* diberi warna coklat, dan *Back to Back* ditampilkan dengan warna abu-abu. Pembagian ini menunjukkan beragam layanan pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, mulai dari kepemilikan rumah hingga pembiayaan berbasis ibadah. Lebih lanjut, data yang ditampilkan pada gambar ini diolah menggunakan perangkat lunak Nvivo tahun 2024, sebagaimana tercantum dalam keterangan sumber. Dengan mengintegrasikan berbagai jenis pembiayaan ini, Bank Muamalat KC Parepare berupaya memberikan solusi keuangan yang tidak hanya kompetitif, tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah.

2. Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare

Sebagian besar karyawan Bank Muamalat KC Parepare menunjukkan pengetahuan yang baik mengenai produk pembiayaan yang ditawarkan pada Bank Muamalat KC Parepare. Terlihat dari semua karyawan yang mampu menjawab dan menjelaskan terkait apa saja produk pembiayaan pada Bank Muamalat KC Parepare beserta akad yang digunakan pada setiap produk pembiayaan. Selain itu, karyawan Bank Muamalat KC Parepare juga mengetahui produk pembiayaan yang paling diminati di Bank Muamalat KC Parepare.

Produk pembiayaan merupakan salah satu alternatif dalam dunia perbankan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah islam. Beberapa produk pembiayaan pada bank syariah diantaranya adalah *Murabahah*,

Musyarakah, dan *Mudharabah* yang masing-masing memiliki karakteristik dan perbedaan serta tujuan tertentu. Adapun hasil wawancara dengan karyawan Bank Muamalat KC Parepare terkait perbedaan pembiayaan *Mudharabah*, *Musyarakah*, dan *Murabahah* dengan beberapa jawaban, yaitu:

Menurut Bapak Abu Ali Farmadi selaku *RM Funding* Bank Muamalat KC Parepare:

“Pembiayaan *mudharabah* itu pembiayaan yang sistemnya bagi hasil toh jadi misalnya orang pinjam uang untuk usahanya itu bagi hasil, itu nanti hasilnya masuk dalam angsurannya. Kalo *murabahah* itu pembiayaan jual beli jadi itu ada margin, ada margin yang diambil dari jual beli tersebut. Kalo *musyarakah* itu namanya kongsi atau berbagi atau sewa toh jadi misalnya kongsi kita punya objek seperti rumah ah kita biyai itu rumah dan patungan nanti sama nasabah dan angsurannya juga di patungkan gitu.”⁷²

Ibu Nabila Nurazizah selaku *RM Consumer*, mengatakan:

“*Murabahah* toh yang kubilang akad jual beli, jadi betul-betul ini Bank Muamalat yang belikan barangnya *pure* toh nda adaki campur tangannya nasabah setauku nah, tidak adaki modal dari nasabah nanti nasabah *pure* mengangsur ke Muamalat begitu tanpa adanya permodal-modalannya itulah. Kalo *musyarakah mutanaqishah* itu adaki jaminannya atau modalnya nasabah yang masuk begitue iya begitu. Apalagi ini akad *mudharabah*? *ketawa saya anaknya nda teorika lagi. *Mudharabah* itu samaji kayak *musyarakah* tapi *musyarakah* itu dia kek modalnya toh modal nasabahnya objek kek misalnya na sertakanki rumahnya atau mobilnya, kalo *mudharabah* itu uang berupa uang tunai gitu.”⁷³

⁷² Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 16 Oktober 2024

⁷³ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

Ibu Rezky Nur Azizah B selaku *Teller* juga mengatakan:

“Kalau *mudharabah* itu sudah pasti di pelajari karna kita dari perbankan Syariah, *mudharabah* itu dia akad bagi hasil yang mana salah satu pihak menjadi *Mudharib* kemudian salah satu pihak mnejadi pengelola, kemudian selanjutnya untuk *musyarakah* itu dimana kedua pihak itu menjadi pemilik modal namun salah satunya menjadi pengelola modal dan kemudian untuk *Murabahah* itu akad jual beli. Ah sekira itu, sekira itu *basic* ji kalo masalah akad yah.”⁷⁴

Selanjutnya menurut Bapak Ilham Salim selaku *SBOS* mengatakan bahwa:

“Bedanya, satu namanya sewa satu namanya beli. Yang beli itu namanya *murabahah*, kalo sewa *musyarakah*.”⁷⁵

Menurut Ibu Nurainun Najmah selaku *Customer Service* juga mengatakan:

“Nah *mudharabah* itu, itu akad kerja sama ceritanya jadi, maksudnya bagi hasil *sorry-sorry*. Kalo misalnya *mudharabah* itu bagi hasil, maksudnya bagaimana? Jadi ada satu pihak sebagai penyedia dana dan ada satu pihak yang sebagai pengelola dana. Nanti ketika ada hasil usahanya dari hal tersebut dari usaha tersebut nanti dibagi hasil eh nanti dibagi sesuai dengan kesepakatannya diawal seperti itu. Kalo misalnya *musyarakah*, kalo *musyarakah* itu sendiri kerjasama jadi semua pihak itu punya dana masing-masing dan diberikan kepada bank untuk dikelola, jadi apa namanya risikonya ditanggung bersama. Nah, kalo *murabahah* itu jual beli, nah jadi kalo misalnya jadi kalo di Bank Muamalat eh maksudnya kalo bank syariah itukan kita tidak tau anamnya bunga kita taunya itu jual beli. Jadi kalo pembiayaan itu biasanya pihak bank itu kalo seseorang mau pinjam uang di bank itu, pihak bank itu ceritanya dia beli dulu baru dijual kembali dengan dinaikkan harganya seperti itu.”⁷⁶

⁷⁴ Rezky Nur Azizah B, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

⁷⁵ Ilham Salim, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2024

Berdasarkan jawaban hasil wawancara dengan karyawan, dapat disimpulkan bahwa *Murabahah* adalah akad jual beli dengan *margin*, *Musyarakah* adalah akad kerjasama atau kongsi dan *Mudharabah* adalah akad dengan sistem bagi hasil. Wawancara tersebut menunjukkan karyawan Bank Muamalat KC Parepare termasuk dalam kelompok indikator pengetahuan yaitu ‘tahu’ dikarenakan mengetahui dan memahami terkait pembiayaan *Murabahah*, *Musyarakah*, dan *Mudharabah*.

Salah satu produk pembiayaan pada bank syariah yang cukup populer adalah pembiayaan *Murabahah*, di mana bank syariah membeli barang yang dibutuhkan nasabah dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan margin keuntungan yang disepakati. Sebagai karyawan, tentunya penting untuk mengetahui tentang pembiayaan tak terkecuali pembiayaan *murabahah* karena karyawan berperan sebagai penghubung antara bank dan nasabah. Selain itu, pengetahuan tentang pembiayaan *murabahah* juga meningkatkan kredibilitas bank di mata nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank Muamalat KC Parepare yang masing-masing menjelaskan terkait sistematis produk pembiayaan *Murabahah* dan contohnya dalam kehidupan sehari-hari.

Ibu Rezky Nur Azizah B mengatakan:

“Itukan bagi hasil yah sama seperti misalnya kita Multiguna kan itu ada biaya tambahan yang diberikan oleh nasabah ke bank. Nah itu kan sebenarnya *margin* dari bank atau istilahnya kayak keuntungan dari bank itu bersifat bagi hasil. Nah itu dia ada bagi

2024 ⁷⁶ Nurainun Najmah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 02 Oktober

hasil dan ada nisbah bagi hasilnya dan semua itu sudah ditentukan dri awal, jadi nasabah tau berapa angsuran yang dibayarkannya nanti dan tidak berubah.”⁷⁷

Selanjutnya, Bapak Abu Ali Farmadi juga mengatakan:

“Produk pembiayaan *murabahah* itu di jual beli. *Murabahah* kan akad jual beli, jadi kalo kita (bank) membeli rumah harganya seratus juta dan akan menjual ke nasabah sebesar seratus lima puluh juta. Lima puluh itu *margin* dan seratus juga itu nanti sebagai angsuran.”⁷⁸

Lebih lanjut lagi, Ibu Nabila Nurazizah mengatakan:

“Yang singkatmo di, yang kutaumo. Jadi kalo *murabahah* itu misalnya dia mau ambil dana misalnya multiguna toh mauki ambil dana dia mau 100 juta peruntukannya misalnya untuk renovasi rumah berarti renovasi rumah kan ada objeknya itu kayak bahan material bangunannya kita belikan, jadi Muamalat belikanki itu *full* adaki rencana anggaran biayanya toh, jadi kayak misalnya seng apa segala macam nanti dibelikan di toko, nanti dibelikan *full* toh nanti nasabahmi yang mengangsur di Muamalat begitu. Contohnya ya itu mauki renovasi rumah.”⁷⁹

Adapun menurut Bapak Ilham Salim terkait proses dan contoh *murabahah* yaitu:

“Contohnya pembelian rumah. Nasabah menentukan dulu tujuan apa pembiayaannya, misalnya untuk KPR pake akad *murabahah*. Dia mau beli rumah atau renovasi, kalo beli rumah dia cari sendiri objeknya/rumahnya itu diajukan ke Bank Muamalat nanti Bank Muamalat survey, Muamalat membelikan, bank menawarkan ke ini prosesnya nah, Bank menawarkan ke nasabah, nasabah membeli lewat Bank muamalat jadi bukan

⁷⁷ Rezky Nur Azizah B, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 23 September 2024.

⁷⁸ Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 16 Oktober 2024

⁷⁹ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 23 September 2024.

membeli langsung. Jadi Bank Muamalat dulu membelikan baru Bank Muamalat menjual ke nasabah, begitu prosesnya.”⁸⁰

Menurut Ibu Nurainun Najmah, proses pembiayaan *Murabahah* adalah:

“Kalo di Bank Muamalat kan ceritanya maksudnya kalo di bank syariah itu yang saya tau untuk pembiayaan *murabahah* itu bank yang beli dulu barangnya terus nanti dijual kembali ceritanya. Jadi kalo misalnya ada nasabah mau beli rumah hunian, jadi dia harus ceritanya bank itu beli beli itu hunian nanti sama nasabahnya dibeli kembali tapi dengan *margin* yang sudah ditentukan sepenuhnya sama bank.”⁸¹

Penjelasan karyawan Bank Muamalat KC Parepare, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan jual beli dengan bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli dengan keuntungan yang telah ditentukan diawal. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa seluruh karyawan Bank Muamalat KC Parepare termasuk dalam kelompok indikator pengetahuan yaitu ‘aplikasi’ dikarenakan mengetahui dan mampu menjelaskan bagaimana proses pembiayaan *murabahah* dan contoh penerapannya dalam kehidupan sehari-hari.

Sebelum mengajukan dan menggunakan produk pembiayaan, tentunya terdapat persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah. Sebagai pihak bank, karyawan bank akan menjelaskan terkait syarat dan ketentuan produk pembiayaan kepada nasabah sebelum pengajuan. Oleh karena itu, karyawan bank tentunya harus mengetahui

⁸⁰ Ilham Salim, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 04 Oktober 2024

⁸¹ Nurainun Najmah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 02 Oktober

syarat-syarat dan ketentuan untuk mengajukan pembiayaan sebelum menjelaskan kepada nasabah. Adapun hasil wawancara dengan karyawan Bank Muamalat KC Parepare terkait syarat dan ketentuan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare, sebagai berikut:

Syarat dan ketentuan untuk mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare menurut Ibu Nabila Nurazizah selaku *Relationship Manager Consumer*, yaitu:

“Sebenarnya beda-beda produk beda-beda syarat tapi syarat utamanya adalah nasabah harus menyertakan KTP, NPWP, atau kalo misalnya dia pegawai yah *slip* gajinya, rekenig korannya terus iyasih misalnya kalo *prohaji* pake KK, akta kelahiran, kalo misalnya dia masih anak dibawah 12 tahun misalnya yang harus diwakili sama orang tua kek begituji. Identitas dirilah yang mendaftarkan wajib.”⁸²

Sedangkan menurut Bapak Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager Funding* terkait syarat dan ketentuan produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare yaitu:

“Syarat dan ketentuannya pasti harus ada jaminan, seperti SK SK pegawai atau sertifikat rumah terus KTP, KK, KTP suami istri, Kartu keluarga, Akta nikah, NPWP.”⁸³

Selanjutnya menurut Ibu Rezky Nur Azizah B selaku *Teller*, terkait syarat dan ketentuan produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare yaitu:

“Yang pasti yang pertama itu punya penghasilan tetap atau pekerjaan tetap jadi untuk calon nasabah yang ingin melakukan pembayaran di Bank Muamalat tidak punya apa namanya

⁸² Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 23 September 2024.

⁸³ Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 16 Oktober 2024

penghasilan tetap entah dia pengusaha kan pengusaha tidak punya penghasilan tetap nah itu tidak bisa dilanjutkan untuk di *follow up* biasanya itu ASN atau pegawai swasta yg punya surat keputusan pengangkatan tapi itupun harus ada angunan atau jaminannya jadi untuk misalnya ASN yg gajinya dikelola bank muamalat itu bisa dgn melampirkan SK sebagai angunan atau jaminan. Kalo misalnya untuk KPR itu ada sertifikat rumah beserta tanah kemudian dilengkapi sama PBB lalu untuk *Prohaji* itu kalo saya *prohaji* saya kurang tau dia angunannya apa yang jelas masing-masing untuk semuanya itu diperuntukkan untuk ASN atau pegawai tetap yang memiliki penghasilan tetap.”⁸⁴

Sedangkan menurut Bapak Ilham Salim selaku *Sub Branch Operational Supervisor*, syarat dan ketentuan untuk mengajukan pembiayaan yaitu:

“Syarat dan ketentuannya itu *cash rasionya* itu bisa memenuhi standar yang ditetapkan oleh Bank, sanggup untuk mengangsur sesuai dengan pembiayaan yang diajukan, tidak dalam keadaan mabuk, tidak dalam keadaan dipenjara, bukan orang jahat itu syarat semua itu.”⁸⁵

Kemudian menurut Ibu Nurainun Najmah selaku *Customer Servis* terkait syarat dan ketentuan dalam mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare yaitu:

“Yang saya tau itu, yang penting akad nya jelas, barangnya juga jelas, terus dia tidak boleh barang yang dilarang dalam agama, yang seperti itu terus kalo misalnya syarat-syarat kayak orangnya toh maksudnya orang yang lakukan itu akad dia kalo nda salah dia harus ada penghasilan tetapnya begitu baik itu swasta dengan swasta setauku nah.”⁸⁶

⁸⁴ Rezky Nur Azizah B, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

⁸⁵ Ilham Salim, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 04 Oktober 2024

⁸⁶ Nurainun Najmah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 02 Oktober 2024

Beberapa jawaban dari hasil wawancara dengan karyawan Bank Muamalat KC Parepare terkait syarat dan ketentuan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat KC Parepare termasuk dalam kelompok indikator pengetahuan yaitu ‘memahami’ dikarenakan semua karyawan mampu memaparkan syarat dan ketentuan pembiayaan. Adapun syarat dan ketentuan dalam mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare yaitu nasabah menyertakan identitas diri seperti KTP dan berkas lainnya seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Sertifikat Rumah, SK Pegawai apabila merupakan seorang ASN. Adapun persyaratan lainnya yaitu memiliki penghasilan tetap dan pekerjaan tetap dan mampu memenuhi angsuran sesuai pembiayaan yang digunakan.

Selain itu juga terdapat ketentuan khusus yang harus diperhatikan bagi nasabah yang mengajukan pembiayaan. Adapun terkait ketentuan khusus untuk nasabah dalam mengajukan pembiayaan menurut Bapak Abu Ali Farmadi yaitu:

“Yaa kriteria pasti kita lihat dari 5C nya dulu. Kalo 5Cnya bagus bersih baru bisa kita proses.”⁸⁷

Dalam konteks pembiayaan, 5C biasanya merujuk pada lima faktor yang digunakan untuk menilai kelayakan pembiayaan bagi nasabah. 5C tersebut adalah *Character* (karakter), *Capacity* (kapasitas), *Capital* (Modal), *Collateral* (Jaminan), dan *Conditions* (Kondisi).

⁸⁷ Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 16 Oktober 2024

Selain syarat dan ketentuan pembiayaan, karyawan bank juga harus mengetahui cara menentukan plafon pembiayaan untuk nasabah. Hal ini penting agar karyawan dapat memberikan penilaian yang tepat terhadap kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran, serta memastikan bahwa plafon pembiayaan yang ditawarkan sesuai dengan kondisi finansial nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara, cara Bank Muamalat KC Parepare dalam menentukan plafon pembiayaan untuk nasabah menurut Bapak Abu Ali Farmadi, yaitu:

“Dari *cash ration*nya nasabah, misalkan dia punya pendapatan tinggi nah bisa ambil yang tinggi.”⁸⁸

Menurut Bapak Ilham Salim:

“Melalui survey dulu. Nasabah mengajukan pembiayaan untuk apa? Misalnya untuk beli rumah, disurvei dulu rumahnya harga berapa terus dilihat penghasilannya berapa baru dihitungkan bahwa nasabah ini layak untuk mengajukan ataukah tidak.”⁸⁹

Sedangkan untuk jumlah plafon pembiayaan yang dapat diambil oleh nasabah pada Bank Muamalat KC Parepare menurut Ibu Nabila Nurazizah yaitu:

“Beda-beda. Kalo misalnya Multiguna itu sekarang kan berubah-ubah ki peraturan tapi untuk sekarang itu maksimal di 100 juta toh kalo multiguna kredit pegawai, kalo misalnya KPR itu bisa di 2M. Kalo misalnya *prohaji* itu 5 porsi, 60 kali 300 juta ya berarti lima orang anunya toh dibiayai haji khususnya orang.”⁹⁰

⁸⁸ Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 16 Oktober 2024

⁸⁹ Ilham Salim, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 04 Oktober 2024

⁹⁰ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 23 September 2024.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Rezky Nur Azizah B terkait jumlah plafon pembiayaan yang dapat diambil oleh nasabah yaitu:

“Setahu saya itu untuk *update* terakhir dibulan September itu mulai dari 20jt sampai, sampai berapa yah? Sampai 500jt kayaknya sampai 1 Miliar kah, atau sampai 100jt kalau multiguna kalau misalnya KPR itu sampai 2 Miliar nah kalau untuk *prohajj* itu yah tergantung dari apa namanya nasabahnya itu cicilan mau sampai berapa bulan karna kan *prohajj* itu sebenarnya per porsi.”⁹¹

Adapun cara menentukan plafon pembiayaan dan jumlah plafon pembiayaan untuk nasabah menurut Ibu Nurainun Najmah yaitu:

“Kembali tadi tergantung anunya apasih namanya pendapatan per bulannya nasabah seperti itu.”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan karyawan Bank Muamalat KC Parepare cara menentukan plafon pembiayaan untuk nasabah adalah melalui survey dengan memperhatikan kebutuhan nasabah dikaitkan dengan *cash ratio* nasabah. Sedangkan jumlah plafon pembiayaan yang dapat diambil oleh nasabah yaitu, Multiguna dengan maksimal Rp.100.000.000, KPR sampai dengan 2M, dan *prohajj* dengan 5 porsi haji yang dapat diberikan talangan. Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat KC Parepare termasuk dalam kelompok indikator pengetahuan yaitu ‘analisis’ dikarenakan karyawan cukup mampu menjelaskan dan mengetahui cara menentukan plafon pembiayaan dan jumlah plafon pembiayaan untuk nasabah.

⁹¹ Rezky Nur Azizah B, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 23 September 2024.

⁹² Nurainun Najmah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 02 Oktober 2024

Adapun *Relationship Manager Consumer* dan *Teller* memberikan penjelasannya yang hampir sama.

Beberapa hal yang kemungkinan dapat terjadi dalam dunia perbankan yaitu renegosiasi atau perubahan syarat pembiayaan oleh nasabah. Beberapa alasan mengapa nasabah mungkin meminta perubahan syarat pembiayaan diantaranya kesulitan keuangan, perubahan kondisi ekonomi dan lain sebagainya. Namun, meskipun renegosiasi syarat pembiayaan dimungkinkan, akan tetapi hal ini tidak selalu dilakukan secara rutin karena dapat berpengaruh pada kestabilan arus kas bank dan potensi risiko kredit. Untuk itu, setiap bank sudah pasti memiliki kebijakan dalam menghadapi hal tersebut.

Menurut Ibu Nabila Nurazizah selaku *Relationship Manager Consumer*, terkait bagaimana nasabah dapat mengajukan renegosiasi syarat pembiayaan yaitu:

“Datang ke kantor. Ke kantor misalnya dia sudah kesulitan membayar gitu dia mau negosiasi. Misalnya satu stek dua juga perbulan tapi siapa tau dia ada anaknya lagi baru kan itu lagi bertambah lagi kebutuhannya toh, nah biasa tuh nasabah datang ke kantor, kayak saya keberatan dengan angsuran segini daripada menunggak mending saya negosiasi untuk misalnya kurangi angsurannya tapi makin panjang *plafon*nya misalnya. Jadi itu ji semua dia bicarakan kayak gitusih, untuk prosedurnya kurang tau ka karna nda pernah ka proses, tapi ya sekitaran begitulah. Bisaji di proses.”⁹³

Sedangkan menurut Bapak Abu Ali Farmadi selaku *RM Funding & Hajj*, yaitu:

⁹³ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

“Untuk perubahan itu namanya restruktur. Jadi kalo dia mau mengubah syarat pelunasannya apa itu syarat pelunasan atau pembiayaan? Syarat pembiayaan? Yah pasti kita atur ini contoh ini ibunya mau 500 juta tapi *incomenya* tidak bisa, nah kita Bu ini Bu karena pendapatannya hanya sekian Bank Cuma bisa kasi Cuma 200 juta ji. Begituu, syarat dilihat dari pendapatannya.”⁹⁴

Sedangkan menurut Ibu Rezky Nur Azizah B selaku *Teller* yaitu:

“Nah kalau misalnya itu dia itukan dia berurusan sama KPR yah itu ada di bilang *survey* bangunan kita harus datang dari pihak bank itu harus datang ke rumah calon nasabah dilihat apakah betul-betul nasabah ini membutuhkan biaya untuk merenovasi rumah atau bangun rumah harus di perhatikan keaslian sertifikatnya dan lain-lain, apakah sertifikat itu atas nama nasabahnya betul atau tidak. Pokoknya seperti itu, dia itu sebenarnya kalau yang kayak begini besar risikonya ke bank makanya bank harus lebih hati-hati untuk pilah-pilah nasabah yang mana yang selanjutnya yang akan dikasi kesempatan untuk mengambil pembiayaan di Bank Muamalat begitu.”⁹⁵

Adapaun menurut Bapak Ilham Salim selaku *Operational Supervisor* yaitu:

“Kebijakannya dilihat dulu nasabah ini kenapa mau di apalagi istilahnya? *Reschedule*. Nah itu dilihat dulu kenapa, apakah nasabah sudah tidak sanggup? Apakah nasabah sudah tidak sanggup karna berhenti bekerja? Ataukah nasabah sudah tidak sanggup mengangsur karna sudah tidak berpenghasilan lagi, mungkin usahanya sudah tidak sebesar yang dulu-dulu nah itu semua dipertimbangkan baru bisa diajukan *Reschedule* namanya.”⁹⁶

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa renegotiasi atau *reschedule* dapat dilakukan oleh nasabah dengan cara ke

⁹⁴ Abu Ali Farmadi, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 16 Oktober 2024

⁹⁵ Rezky Nur Azizah B, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 23 September 2024.

⁹⁶ Ilham Salim, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 04 Oktober 2024

kantor dan menjelaskan alasan ingin mengajukan renegotiasi syarat pembiayaan. Apabila alasan nasabah diterima oleh bank, maka bank akan mempertimbangkan kemudian diajukan *reschedule*. Dalam hal ini, tentunya dibutuhkan ketelitian bank dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah untuk mengurangi dan menghindari risiko-risiko yang dapat terjadi seperti salah satunya renegotiasi syarat pembiayaan. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa karyawan Bank Muamalat KC Parepare termasuk dalam kelompok indikator pengetahuan yaitu 'evaluasi' dikarenakan mampu mengevaluasi kondisi nasabah sebelum menyetujui renegotiasi pembiayaan. Evaluasi ini melibatkan analisis kemampuan keuangan nasabah, risiko terhadap bank, dan alasan yang diberikan. Misalnya, Bapak Ilham Salim menyatakan bahwa setiap pengajuan harus didasarkan pada alasan yang jelas, sementara Ibu Rezky Nur Azizah B menyoroti pentingnya proses seleksi awal untuk meminimalkan risiko kredit bermasalah.

Informasi terkait produk pembiayaan agar sesuai dengan kebutuhan nasabah sangat penting. Penjelasan yang jelas dan tepat mengenai produk pembiayaan membantu nasabah untuk memahami berbagai pilihan yang tersedia, manfaat, risiko serta persyaratan yang harus dipenuhi. Selain itu, transparansi dalam menjelaskan produk pembiayaan juga penting untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank yang menawarkan produk tersebut. Adapun cara karyawan Bank Muamalat dalam menggabungkan informasi tentang produk pembiayaan agar sesuai dengan kebutuhan nasabah, berikut ini.

Menurut Ibu Nurainun Najmah, selaku *Customer Service* yaitu:

“Itukan tadi maksudnya kita kan di apa namanya di ee dicari tau ki di nasabah toh, nah disitumi kita tau kebutuhannya apa, dengan mengetahui informasinya nasabah dan kebutuhannya disitumi kita tau toh cara kira-kira ini pembiayaan yang cocok untuk nasabah ee seperti itu.”⁹⁷

Sedangkan menurut Bapak Ilham Salim selaku *SBOS*, mengatakan:

“Kita menjelaskan secara umum saja akad-akadnya, bahwa di Bank Muamalat itu kalo mau pembiayaan Bu akadnya Cuma ini, dijelaskan akadnya itu seperti apa. Jadi nasabah tau, nda perlu terlalu banyak kita jelaskan ke nasabah ini. Kita tanyakan saja nasabah butuhnya apa, kita jelaskan mengenai produk dan akadnya sesuai dengan apa yang nasabah inginkan.”⁹⁸

Adapun menurut Ibu Rezky Nur Azizah selaku *Teller*, yaitu:

“Ada Namanya *pamflet* atau ada namanya brosur, pokoknya dikasi saja brosur nasabah kayak bagaimana dia kebutuhannya apakah kebutuhannya bisa di kasi solusi multiguna *prohajj* pokoknya di sesuaikan saja karna masing-masing ada brosurnya atau *table* angsurannya, begitu saja.”⁹⁹

Selain itu, Ibu Nabila Nurazizah juga menjelaskan mengenai hal tersebut dengan mengatakan bahwa :

“Jadi kalo menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah pasti kita selalu dilihat kebelakang gitu. Jadi kalo misalnya ada nasabah yang kurang puas jadi kita tingkatkan lagi nah jadi produknya lagi dipastikan lagi bagaimana supaya betul-betul cocokki di nasabah, kan nasabah beda-beda toh karakternya, tapi menyesuaikan betul-betul supaya semua orang tuh puas ji sama

⁹⁷ Nurainun Najmah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 02 Oktober 2024

⁹⁸ Ilham Salim, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 04 Oktober 2024

⁹⁹ Rezky Nur Azizah B, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, *Wawancara* Tanggal 23 September 2024.

produk pembiayaannya. Jadi nasabah dan bank nya ji lagi yang tektokkan.”¹⁰⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa cara karyawan dalam menggabungkan informasi terkait produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare agar sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu dengan beberapa cara diantaranya seperti mencari tahu kebutuhan nasabah dan informasi nasabah, setelah itu menjelaskan produk pembiayaan yang sekiranya sesuai dengan kebutuhan nasabah, setelah itu melakukan evaluasi terhadap produk agar sesuai dengan kebutuhannya nasabah. Selain itu juga, cara lain yang dilakukan yaitu memberikan nasabah *pamflet* atau brosur masing-masing produk pembiayaan agar nasabah mengetahui produk yang sesuai dengan kebutuhannya. Penjelasan di atas menunjukkan karyawan Bank Muamalat KC Parepare termasuk dalam indikator ‘sintesis’ karena mampu menggabungkan informasi kebutuhan nasabah dengan fitur produk pembiayaan untuk menciptakan solusi yang sesuai dengan melibatkan tahapan identifikasi kebutuhan nasabah, penyesuaian produk, dan inovasi untuk meningkatkan kepuasan.

Dalam meningkatkan pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat KC Parepare terdapat langkah-langkah yang dilakukan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Wardah Bachtiar selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KC Parepare, yaitu:

¹⁰⁰ Nabila Nurazizah, Pegawai Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 23 September 2024.

“Langkah yang diambil biasanya itu kalo Muamalat selalu berkali-kali kalo misalnya dia sudah *bless* ke *email* ta masing-masing tentang produk yang baru, sudah lagi itu *regend* lagi disuruh lagi adakan pelatihan terkait hal itu misalnya mengadakan *training* lagi kita akan bahas masalah perubahan memo ketentuan begini-begini. Dikumpul lah lagi semua ada yang *offline* ada yang *online*. Terus sudah lagi itu nanti kita lagi yang pimpinan cabang disuruh lagi ulangi memastikan bahwa si RM memang mengerti dengan produk itu. Makanya kadang itu kalo misalnya kita *breafing* dibawah itu ada *update-update* memo, nah itu biasanya kita bahas dibawah terkait kalo misalnya ada tentang asuransi misalnya dia bahas yaa tenyang ketentuannya asuransi. Nah biasanya sih kita ada tanya jawab dibawah, oh jadi maksudnya isi memonya begini yah oh ini ketentuannya asuransi ternyata begini yah. Di *update* selalu memang sama anak-anak semua.”¹⁰¹

Langkah yang dilakukan Bank Muamalat dalam meningkatkan pengetahuan produk pada karyawan yaitu dengan melakukan pelatihan atau *training* baik itu *offline* maupun *online*. Selain itu juga pada Bank Muamalat KC Parepare setiap pagi rutin melakukan *briefing* dengan tujuan untuk mengetahui mengenai *update* terbaru terkait Bank Muamalat. Adapun proses pelatihan karyawan Bank Muamalat terkait produk pembiayaan yang dikatakan oleh Ibu Wardah Bachtiar selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KC Parepare, yaitu:

“Jadi kalo misalnya di Parepare itukan dia *inline* sama Makassar. Biasanya kalo ada pelatihan untu RM Consumer kayak kemarin itu ada pelatihan tentang bagaimana caranya menjual menawarkan produk asuransi untuk meningkatkan target FBI, nah itu pelatihannya melalui zoom.”¹⁰²

¹⁰¹ Wardah Bachtiar, *Branch Manager* Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 17 Oktober 2024.

¹⁰² Wardah Bachtiar, *Branch Manager* Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 17 Oktober 2024.

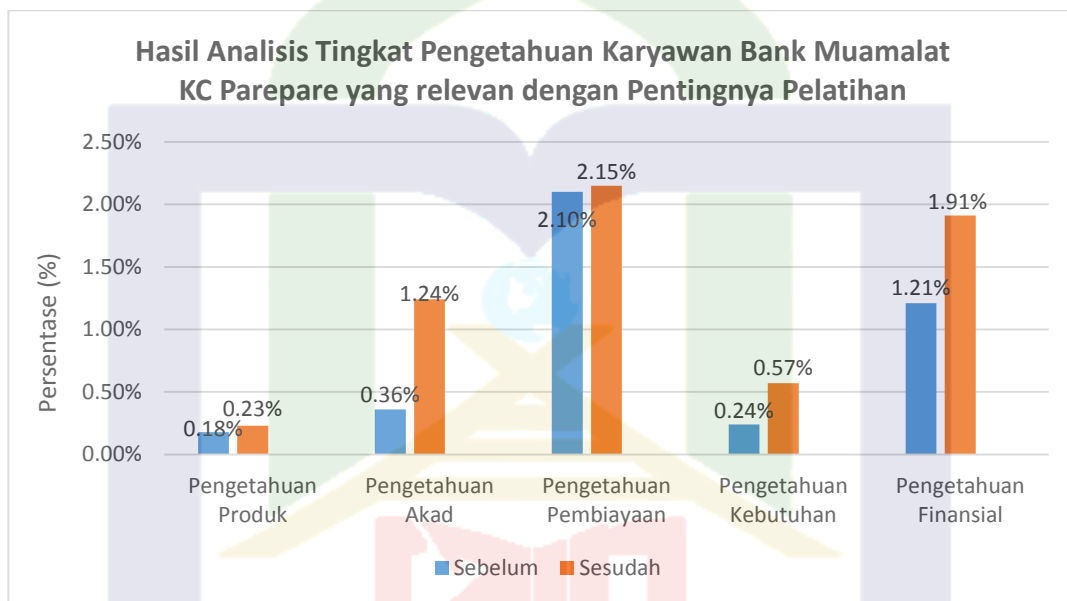
Proses pelatihan karyawan Bank Muamalat KC Parepare sejalan dengan pelatihan Bank Muamalat KCU Makassar yaitu dengan melalui aplikasi yaitu via *zoom*.

Pengetahuan produk pembiayaan merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan. Sselai itu, pengetahuan produk pada karyawan juga sangat penting dalam mencapai target penjualan pada Bank. Seperti yang dijelaskan oleh Pimpinan Bank Muamalat KC Parepare, Ibu Wardah Bachtiar terkait seberapa penting pengetahuan produk dalam mencapai target penjualan yaitu:

“Penting, penting sekali. Karena kita sebagai karyawan bank kita kan ini mau jualan, nah kalo misalnya kita sendiri tidak tau produk yang kita jual nah bagaimana caranya mau jualan? Jadi memang pemahamannya itu produk sangat penting sebelum kita jualan ke orang. Karena jatuh-jatuhnya adalah kalo misalnya kita dua kali tiga kali untuk merevisi itu produk ke nasabah jadinya kan nda enak juga kayak dianggap ih pegawai bank nya kok nda profesional sekali atau ih na tau ji kah sebenarnya ini apa yang dia tawarkan ke orang? Jadinya kan *misseling*, jadi kek misalnya eh tabungan haji orang bikin prosi haji sekarang bisa 15juta nyatanya kan 25 juta. Eh terus dia bilang pak mohon maaf pak ternyata saya salah ternyata itu 25 juta baru bisa dicicl. Nah ternyata kan Muamalat tidak ada misalnya produk cicilannya, terus kamu bilang dari cicil itu darimana? Jadi memang agak haruski tau apa yang sebenarnya kamu jual dulu. Jadi kita dari dalam dulu ini tau produk apa sebenarnya yang mau dijual. Jadi kalo misalnya kita sudah tau produk yang mau kita jual, nasabah mau bertanya apa saja kita pasti ada jawabannya. Kalo misalnya oh saya sebenarnya ini usia nya anakku bulan depan itu eh bulan ini sudah 12 tahun saya mau buatka tabungan rencana misalnya, ih jangan maki tabungan rencana lebih baik ini tabungan haji kita buat kanki untuk persiapan misalnya dia bikin prosi haji, eh inikan sekarang 12 tahunmi umurnya inikan bisami juga langsung kita *booking* kan porsi haji. Nanti kita buat kan tabungan rencana untuk persiapan pelunasannya mungkin. Jadi yang kek, kalo kita tau itu produknya kita bisa jadi memberi

solsui keuangan ke nasabah, sebaiknya itu uangnya di apakan, sebaiknya ini uangnya di investasikan kemana dan memang kalo bagusmi hubunganta sama nasabah, nasabah itu akan percaya sama kita saja. Pun kalo misalnya kita pindah bank dan nasabah nyaman sama kita dia pasti akan pindah sama kita, begitu.”¹⁰³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan produk pada karyawan sangatlah penting dan harus dimiliki oleh setiap karyawan Bank.



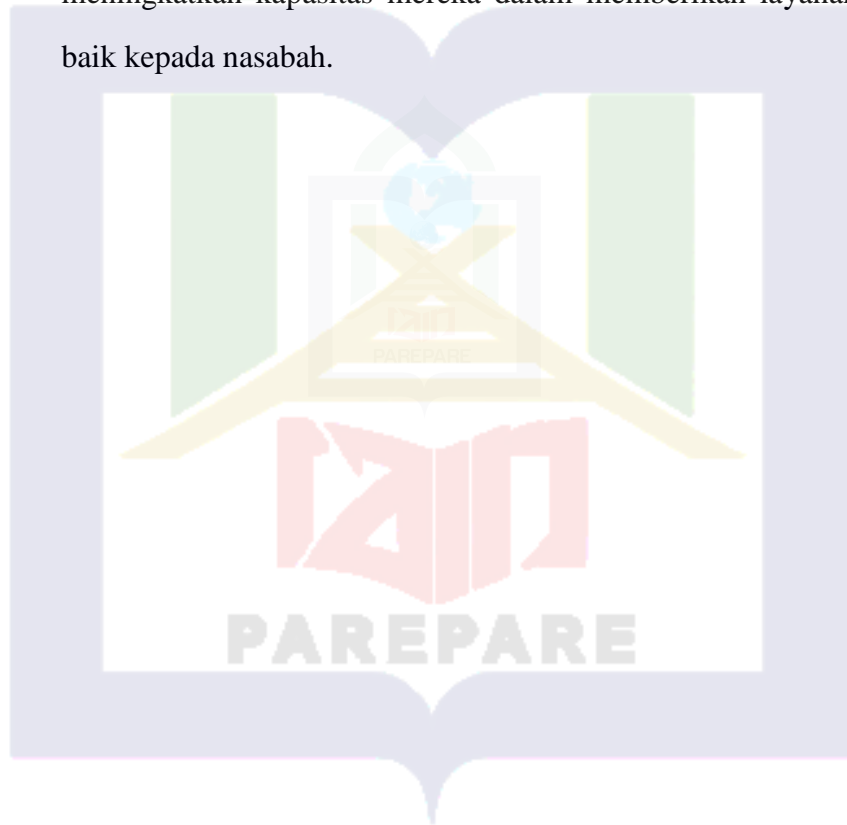
Gambar 4.2 Grafik perbandingan pengetahuan sebelum dan sesudah

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan data Nvivo 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat KC Parepare memiliki nilai indikator pengetahuan produk 0,18% menjadi 0,23%, nilai

¹⁰³ Wardah Bachtiar, Branch Manager Bank Muamalat KC Parepare, Wawancara Tanggal 17 Oktober 2024.

indikator pengetahuan akad sebesar 0,36% menjadi 1,24%, nilai indikator pengetahuan pembiayaan sebesar 2,1% menjadi 2,15%, nilai pengetahuan kebutuhan sebesar 0,24% menjadi 0,57%, dan nilai pengetahuan finansial sebesar 1,21% menjadi 1,91%. Secara keseluruhan, ada peningkatan di semua aspek pengetahuan terkait produk pembiayaan setelah pelatihan. Pengetahuan awal karyawan tentang produk pembiayaan masih tergolong rendah, sehingga pelatihan yang lebih mendalam diperlukan untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.



B. Pembahasan

1. Produk Pembiayaan Pada Bank Muamalat KC Parepare

Produk pembiayaan pada bank syariah adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh bank syariah untuk memberikan pendanaan atau pembiayaan kepada nasabah dengan prinsip-prinsip syariah yang berarti bebas dari *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian). Pembiayaan merupakan bentuk penyaluran dana yang ditunjukkan untuk kepentingan investasi dalam perbankan islam dapat dilakukan berdasarkan akad bagi hasil. Dalam produk pembiayaan mekanisme umumnya melibatkan tiga pihak yaitu pihak pemberi pendanaan, pihak penyedia barang/jasa tertentu, dan pihak yang memanfaatkan jasa tersebut.

Pembiayaan menjadi salah satu kegiatan terpenting di Bank Muamalat KC Parepare karena merupakan sumber pendapatan utama dan penunjang usaha bank. Produk pembiayaan pada bank syariah menggunakan akad-akad yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank Muamalat KC Parepare merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang menyediakan beberapa produk pembiayaan. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa produk pembiayaan pada Bank Muamalat KC Parepare. Adapun jenis-jenis produk pembiayaan yang terdapat di Bank Muamalat KC Parepare :

a) KPR Hijrah

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Hijrah adalah produk pembiayaan pada Bank Muamalat KC Parepare terkait dengan

kebutuhan membeli atau pembangunan rumah serta merenovasi rumah. KPR Hijrah memungkinkan nasabah membeli rumah melalui sistem cicilan yang sesuai dengan prinsip syariah baik yang memiliki dana lebih atau kurang agar dapat memiliki rumah sesuai dengan keinginan nasabah.

KPR Hijrah pada Bank Muamalat KC Parepare termasuk dalam pembiayaan dengan akad *Murabahah* dan *Musyarakah Mutanaqishah*. Mekanisme KPR Hijrah dengan akad *murabahah* yaitu nasabah mengajukan pembelian rumah kepada Bank lalu Bank sebagai penyedia barang dan menjual kepada nasabah yang memesan dalam rangka pembelian barang dengan pembayaran dilakukan berangsur. Sedangkan mekanisme KPR Hijrah dengan menggunakan akad *Musyarakah Mutanaqishah* yaitu bank dan nasabah bekerjasama dalam pengadaan suatu rumah, dimana awalnya bank memiliki kepemilikan yang lebih besar dari nasabah, setelah itu kepemilikan tersebut akan berkurang dan berhenti apabila angsuran berakhir dan rumah tersebut sepenuhnya menjadi milik nasabah.

b) Multiguna Karyawan

Multiguna adalah produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare yang juga menggunakan akad *murabahah*. Pembiayaan multiguna ialah jual beli suatu barang dengan harga yang disepakati di awal pada saat akad, dimana bank akan menyebutkan harga beli dan keuntungan (*margin*) yang diperoleh bank. Multiguna dapat

digunakan untuk memenuhi kebutuhan investasi pengadaan barang modal dan lahan perkebunan. Selain itu juga lebih umum digunakan dalam pengadaan barang untuk kebutuhan konsumtif seperti kendaraan.

c) *Prohaji Plus*

Prohaji Plus adalah program pembiayaan dari Bank Muamalat kepada nasabah agar dapat memperoleh porsi haji diawal tanpa harus memiliki dana. Produk pembiayaan ini adalah peminjaman yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat KC Parepare kepada nasabah yang ingin mendapatkan porsi *seat* haji namun kekurangan dana. *Prohaji Plus* Bank Muamalat KC Parepare adalah produk pembiayaan yang fokus pada pembiayaan syariah yang memberikan layanan religi dalam bentuk haji, baik haji Reguler, haji *Plus*, dan haji Furada. Adapun mekanisme pembiayaan *Prohaji Plus* yaitu nasabah mengajukan pembiayaan ke bank dengan DP Rp.10.000.000, lalu bank memberikan dana talangan sebesar Rp.60.000.000 dan nasabah mengangsur ke bank.

d) *Back To Back*

Produk pembiayaan *Back To Back* Bank Muamalat adalah produk pembiayaan yang menggunakan jaminan deposito nasabah. Pada produk ini, nasabah yang mempunyai deposito di Bank Muamalat dapat mengajukan pembiayaan dengan memberikan jaminan deposito tersebut. Pembiayaan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat dan praktis dan sesuai

dengan syariah. Produk ini termasuk dalam pembiayaan *Murabahah* karena menggunakan akad *Murabahah*. Pada Bank Muamalat KC Parepare, menurut pernyataan salah satu karyawan bahwa produk ini sementara di *push* oleh atasan.

Sebagian besar produk pembiayaan pada Bank Muamalat KC Parepare menggunakan akad *murabahah*, seperti KPR, Multiguna, dan *Back To Back*. Hal ini dapat disimpulkan ketiga produk tersebut termasuk dalam pembiayaan *Murabahah*. Dalam pembiayaan *murabahah*, bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Adapun harga beli berdasarkan harga beli dengan *margin* keuntungan yang telah disepakati. Jual beli dalam bentuk *murabahah* ini sering disebut dengan istilah yang digunakan oleh Imam Syafi'i, yaitu *al-amir bi al-shira*, yang juga dapat diartikan sebagai *bay' bi tsaman ajil* atau *bay' muajjal*. Istilah tersebut merujuk pada jual beli di mana barang diserahkan segera, sementara pembayaran dapat ditangguhkan atau dilakukan secara angsuran. Dengan demikian, *murabahah* menjadi salah satu bentuk jual beli yang diakui dan dihalalkan dalam prinsip-prinsip syariah.

2. Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare

Dalam Islam, pengetahuan (*ilmu*) memiliki makna yang sangat luas dan mencakup segala sesuatu yang membawa manusia kepada kebenaran, baik yang bersifat duniawi maupun ukhrawi. Pengetahuan dianggap sebagai salah satu anugerah terbesar dari Allah SWT kepada manusia, yang membedakan mereka dari makhluk lainnya. Islam

menekankan bahwa pengetahuan harus digunakan untuk kemaslahatan umat dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Pengetahuan produk merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan suatu lembaga keuangan, khususnya dalam industri perbankan syariah. Karyawan yang memiliki pemahaman yang baik tentang produk pembiayaan akan mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada nasabah. Pengetahuan adalah pemahaman atau informasi yang dimiliki oleh seseorang tentang berbagai hal yang dapat diperoleh dari pendidikan, pengalaman, pekerjaan maupun dari interaksi dengan orang lain.

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui dan diperoleh seseorang dari persentuhan panca indera terhadap objek tertentu. Adapun pengetahuan produk pembiayaan yaitu merujuk pada pemahaman tentang berbagai jenis produk pembiayaan pada suatu lembaga keuangan syariah. Produk pembiayaan merupakan salah satu produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Pembiayaan atau yang dalam dunia perbankan disebut *financing* adalah penyediaan dana atau modal untuk memenuhi kebutuhan tertentu, baik kepada individu maupun perusahaan. Pembiayaan ialah salah satu kegiatan terpenting suatu bank karena sumber pendapatan bank salah satunya berasal dari pembiayaan. Oleh karena itu, setiap karyawan pada suatu bank harus memiliki pengetahuan terkait produk-produk bank, tak terkecuali produk pembiayaan.

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an pentingnya pengetahuan dalam suatu bidang seperti pada Q.S. An-Nahl/16:43, Allah SWT. berfirman:

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُوْحِي إِلَيْهِمْ فَسَلُّوا أَهْلَ الذِّكْرِ
 إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٤٣﴾

Terjemahannya:

“Kami tidak mengutus sebelum engkau (Nabi Muhammad), melainkan laki-laki yang Kami beri wahyu kepadanya. Maka, bertanyalah kepada orang-orang yang mempunyai pengetahuan 418) jika kamu tidak mengetahui. 418) Yakni orang yang mempunyai pengetahuan tentang nabi dan kitab-kitab.”¹⁰⁴

Ayat di atas menunjukkan bahwa setiap ketidaktahuan harus diselesaikan dengan mencari ilmu dari sumber yang terpercaya. Ayat tersebut relevan untuk menunjukkan bahwa pengetahuan karyawan Bank Muamalat terhadap produk pembiayaan merupakan bagian dari tanggung jawab profesional. Sebagai bagian dari institusi perbankan syariah, karyawan Bank Muamalat tidak hanya dituntut untuk memiliki pengetahuan dan pemahaman mendalam tentang produk pembiayaan tetapi juga harus mampu menjelaskan dengan baik kepada nasabah tentang produk pembiayaan yang ditawarkan. Pengetahuan ini menjadi sangat penting karena produk-produk ini tidak hanya harus memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga harus sesuai dengan prinsip syariah.

Karyawan bank merupakan sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu bank. Sejalan dengan teori Bambang Suharno terkait sumber daya manusia, bahwa karyawan dianggap sebagai aset, di mana aset terpenting dalam perusahaan terdiri dari tiga hal, yaitu sumber daya manusia (SDM), SDM, dan SDM. Ini

¹⁰⁴ Agama Kementerian, *Al Qur'an Dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashiha Mushaf Al-Qur'an, 2019), Hal. 261.

menunjukkan betapa krusialnya peran SDM atau karyawan dalam kesuksesan suatu usaha. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai seorang karyawan bank, tentunya dituntut untuk mengetahui semua yang terkait dengan bank, seperti halnya terkait produk pembiayaan. Pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang produk pembiayaan seperti pembiayaan KPR, pembiayaan kendaraan, ataupun pembiayaan haji sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Karyawan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang produk-produk ini tidak hanya dapat menjelaskan fitur dan manfaatnya dengan jelas, tetapi juga mampu membantu nasabah dalam memilih produk dan menentukan jumlah *plafon* pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi keuangan nasabah.

Pengetahuan mendalam tentang produk pembiayaan merupakan kunci keberhasilan bagi karyawan Bank Muamalat KC Parepare. Sebagai garda terdepan dalam melayani nasabah, karyawan dituntut untuk memahami secara komprehensif segala aspek produk yang ditawarkan. Kekurangan pengetahuan produk dapat menghambat kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Karyawan yang tidak memahami produk dengan baik akan kesulitan menjelaskan manfaat dan keunggulan produk kepada nasabah, sehingga berpotensi mengurangi kepercayaan nasabah dan menghambat pencapaian target penjualan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan Bank Muamalat KC Parepare, seperti *Relationship Manager Consumer, Teller,*

Sub Brach Operational Supervisor, Customer Service, dan Relationship Manager Funding memiliki pemahaman yang sangat baik mengenai produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KC Parepare, seperti Multiguna, KPR, *Prohaji Plus*, serta pembiayaan komersial lainnya serta mengetahui dengan jelas jenis akad yang digunakan untuk masing-masing produk, seperti akad *Murabahah*, *Musyarakah Mutanaqqishah* dan *Wakalah bil Ujrah*. Selain itu, para karyawan juga mampu menjelaskan perbedaan antara pembiayaan *Murabahah*, *Musyarakah*, dan *Mudharabah* dengan sangat jelas. Sebagai contoh, menjelaskan dengan rinci bahwa *Murabahah* adalah jual beli dengan margin keuntungan, *Musyarakah* adalah kerja sama dengan pembagian hasil atau modal, dan *Mudharabah* adalah pembiayaan yang berbasis bagi hasil antara pemilik modal dan pengelola usaha.

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa tingkatan awal dari suatu pengetahuan adalah tahu. Menurut Notoatmodjo, tingkatan pengetahuan dimulai dari "tahu," yang merujuk pada kemampuan seseorang untuk mengenali atau mengingat suatu informasi.¹⁰⁵ Pengetahuan mendalam ini membuktikan bahwa para karyawan tersebut memenuhi indikator pengetahuan yang mengacu pada 'tahu' sesuai dengan Teori Notoatmodjo, yang mencerminkan pengetahuan karyawan terhadap produk pembiayaan yang ada, prinsip-prinsip syariah yang diterapkan, serta perbedaan akad yang digunakan dalam setiap jenis produk yang mencerminkan tingkat pengetahuan awal ini.

¹⁰⁵ Soekidjo Notoatmodjo, *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan* (Rineka Cipta, 2010).

Memahami suatu produk tidak hanya sebatas menyebutkan dan mengetahui defenisinya, akan tetapi juga mampu menjelaskan dengan rinci objek yang diketahui dan mengintepretasikan secara akurat. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan Bank Muamalat KC Parepare mampu untuk menjelaskan syarat dan ketentuan pengajuan pembiayaan dengan baik. Karyawan tidak hanya mengetahui persyaratan secara umum, tetapi juga mampu memberikan penjelasan terperinci mengenai dokumen yang diperlukan seperti KTP, NPWP, Slip gaji, Kartu Keluarga, akta nikah dan sertifikat rumah sesuai dengan kebutuhan produk pembiayaan. Selain itu, karyawan juga memahami bahwa syarat-syarat tertentu seperti jaminan SK Pegawai untuk ASN atau penghasilan tetap bagi semua nasabah merupakan salah satu elemen penting untuk kelayakan pengajuan pembiayaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Bank Muamalat KC Parepare tidak hanya ‘tahu’ persyaratan, tetapi juga memahami alasan di balik syarat-syarat tersebut, termasuk relevansi dokumen dengan kelayakan pembiayaan. Misalnya, karyawan mengaitkan penghasilan tetap dan *cash ratio* nasabah dengan kemampuan untuk memenuhi angsuran, serta menjelaskan perlunya jaminan dalam mengamankan pembiayaan. Menurut Kotler dan Keller (2016), salah satu elemen penting dalam pelayanan prima adalah kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan penjelasan yang jelas dan terperinci.¹⁰⁶ Kemampuan menjelaskan secara mendalam dan

¹⁰⁶ Prof. Dr. Yoesoep Edhie Rachmad, S.E., M., Ph.D, Dkk, *Manajemen Pemasaran (Teori Dan Studi Kasus)*, Cetakan Pe (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), Hal.28.

memahami setiap persyaratan serta kaitannya dengan produk pembiayaan, karyawan Bank Muamalat KC Parepare dapat dikategorikan memenuhi indikator pengetahuan menurut Notoatmodjo yaitu ‘Memahami’ dikarenakan karyawan Bank Muamalat tidak hanya memahami syarat pembiayaan tetapi juga mampu menjelaskan kaitannya dengan kebutuhan nasabah.

Memahami suatu konsep adalah hal yang penting, namun lebih penting lagi adalah kemampuan untuk menerapkannya. Aplikasi merupakan kemampuan untuk menerapkan yang telah dipelajari dalam situasi dan kondisi nyata. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan Bank Muamalat KC Parepare tidak hanya mengetahui konsep dasar pembiayaan *Murabahah*, tetapi juga mampu menjelaskan bagaimana prosesnya secara sistematis dan memberikan contoh penerapan langsung dalam kehidupan sehari-hari. Pengetahuan mereka tidak hanya bersifat teoritis tetapi juga diterapkan untuk menjelaskan produk kepada nasabah. Karyawan memahami bahwa *Murabahah* adalah pembiayaan berbasis jual beli, di mana bank membeli barang atau objek yang diperlukan nasabah dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan margin keuntungan yang telah ditentukan sejak awal. Karyawan tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu menjelaskan situasi nyata, seperti pembelian rumah (KPR) atau renovasi rumah menggunakan skema *Murabahah*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Bank Muamalat KC Parepare memenuhi indikator ‘aplikasi’ dalam pengetahuan menurut

Notoatmodjo karena karyawan tidak hanya tahu dan memahami konsep dasar *Murabahah*, tetapi juga mampu menjelaskan, mengaitkan, dan menerapkannya dalam situasi nyata serta menjadikannya alat untuk menjawab kebutuhan nasabah secara praktis. Hal ini juga mencerminkan kompetensi profesional karyawan dalam perannya sebagai penghubung antara bank dan nasabah. Dalam taksonomi Bloom, aplikasi (*application*) merupakan level ketiga dari penguasaan pengetahuan, di mana seseorang mampu menggunakan informasi yang dipahami untuk memecahkan masalah atau menghadapi situasi nyata.¹⁰⁷ Hasil penelitian menunjukkan, karyawan Bank Muamalat KC Parepare tidak hanya memahami konsep dasar *Murabahah* tetapi juga mampu menerapkannya dalam konteks kebutuhan nasabah, seperti KPR dan renovasi rumah.

Memahami dan menerapkan konsep adalah langkah awal. Namun, untuk dapat benar-benar memanfaatkan pengetahuan tersebut, seseorang harus mampu menganalisis informasi dan mengambil keputusan yang tepat. Berdasarkan wawancara, karyawan Bank Muamalat KC Parepare menunjukkan kemampuan analisis dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi penentuan plafon pembiayaan dan menjelaskan hubungan antara faktor-faktor tersebut untuk memberikan penilaian yang sesuai. Misalnya, menghubungkan beberapa komponen seperti kebutuhan nasabah, penghasilan, *cash ratio*, dan risiko dalam penentuan plafon pembiayaan. Selain itu, karyawan juga

¹⁰⁷ Lorin W Anderson Et Al., *TAKSONOMI ANDERSON (Et.Al.): Revisi Atas Taksonomi Bloom (Et.Al.)*, 2023, Hal.289.

mampu menganalisis jenis produk pembiayaan yang berbeda dan memberikan plafon berdasarkan kategori spesifik, sambil mengaitkan plafon dengan regulasi terkini serta kemampuan finansial nasabah. Karyawan Bank Muamalat KC Parepare juga menunjukkan kemampuan menganalisis informasi penting seperti kebutuhan nasabah misalnya pembelian rumah atau kebutuhan haji, kondisi keuangan nasabah melalui *cash ratio* dan penghasilan bulanan, dan kebijakan *plafon* terkini yakni batas maksimum *plafon* berdasarkan produk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Bank Muamalat KC Parepare tidak hanya mengetahui atau memahami konsep dasar *palfon* pembiayaan, tetapi juga mampu menganalisis faktor-faktor yang relevan seperti penghasilan, *cash ratio*, dan kebutuhan nasabah, menghubungkan berbagai elemen seperti kebutuhan nasabah, jenis pembiayaan, regulasi, dan risiko untuk menentukan keputusan *plafon* pembiayaan, serta menyesuaikan *plafon* berdasarkan kategori pembiayaan seperti multiguna, KPR atau *Prohajj*. Menurut Simon, proses pengambilan keputusan yang efektif mencakup identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis faktor-faktor relevan, dan pemilihan solusi terbaik.¹⁰⁸ Karyawan Bank Muamalat KC Parepare menunjukkan kemampuan pengambilan keputusan rasional dengan menganalisis berbagai elemen seperti kebutuhan nasabah dan risiko untuk menentukan plafon pembiayaan yang optimal.

¹⁰⁸ Muhammad, Febrianty, And I Gede Ekon Putra Sri Sentanu, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, Cet.1 Mei (Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2023), Hal.4.

Setelah mengetahui kemampuan karyawan dalam menganalisis dan menerapkannya dalam praktik, selanjutnya yaitu mengetahui kemampuan karyawan mengaitkan bagian-bagian menjadi suatu keseluruhan yang baru. Berdasarkan wawancara, karyawan Bank Muamalat KC Parepare dalam menggabungkan informasi terkait produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare agar sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu dengan beberapa cara diantaranya seperti mencari tahu kebutuhan nasabah dan informasi nasabah, setelah itu menjelaskan produk pembiayaan yang sekiranya sesuai dengan kebutuhan nasabah, setelah itu melakukan evaluasi terhadap produk agar sesuai dengan kebutuhannya nasabah. Selain itu juga, cara lain yang dilakukan yaitu memberikan nasabah *pamflet* atau brosur masing-masing produk pembiayaan agar nasabah mengetahui produk yang sesuai dengan kebutuhannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Bank Muamalat KC Parepare mampu menggabungkan informasi kebutuhan nasabah dengan fitur produk pembiayaan untuk menciptakan solusi yang sesuai. Proses ini melibatkan tahapan identifikasi kebutuhan nasabah, penyesuaian produk, dan inovasi untuk meningkatkan kepuasan. Dengan demikian, hal ini mencerminkan kemampuan karyawan memenuhi indikator pengetahuan yaitu ‘sintesis’ terlihat dari cara karyawan menggabungkan pemahaman tentang kebutuhan nasabah, informasi terkait berbagai produk pembiayaan, dan alat bantu seperti *brosur* untuk membantu nasabah memahami produk.

Indikator pengetahuan terakhir menurut Notoatmodjo yaitu evaluasi. Berdasarkan hasil wawancara Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan Bank Muamalat KC Parepare memiliki kemampuan untuk mengevaluasi kondisi nasabah sebelum menyetujui renegosiasi pembiayaan. Evaluasi ini mencakup proses analisis terhadap kemampuan keuangan nasabah, risiko terhadap stabilitas keuangan bank, dan alasan yang mendasari pengajuan perubahan syarat pembiayaan. Misalnya, karyawan menjelaskan bahwa jika nasabah mengajukan pembiayaan dengan jumlah yang melebihi pendapatan mereka, bank hanya dapat memberikan pembiayaan yang sesuai dengan kemampuan keuangan nasabah. Hal ini mencerminkan adanya proses evaluasi risiko kredit yang bertujuan untuk menjaga keamanan finansial bank.

Kemampuan evaluasi juga terlihat dari pernyataan karyawan yang menekankan pentingnya proses seleksi awal sebelum memberikan pembiayaan. Selain itu, dijelaskan bahwa bank harus memeriksa informasi nasabah secara mendetail untuk memastikan bahwa risiko yang diambil dapat diminimalkan. Pernyataan ini menunjukkan adanya upaya untuk menilai dan mengelompokkan nasabah berdasarkan kelayakan mereka dalam memenuhi kewajiban pembiayaan, sehingga risiko kredit bermasalah dapat dihindari. Hal ini sejalan dengan indikator evaluasi yang melibatkan proses pengambilan keputusan berdasarkan kriteria tertentu.

Selain itu, proses evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan alasan yang diajukan oleh nasabah agar setiap permintaan reschedule atau

renegosiasi harus diajukan dengan alasan yang jelas dan relevan. Setelah alasan ini dinilai, bank baru dapat mempertimbangkan apakah perubahan syarat pembiayaan dapat dilakukan. Proses ini tidak hanya menunjukkan pemahaman tentang kebijakan internal bank, tetapi juga kemampuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara kebutuhan nasabah dan kapasitas bank dalam menghadapi risiko kredit.

Evaluasi yang dilakukan oleh karyawan Bank Muamalat tidak hanya berhenti pada analisis kemampuan keuangan dan alasan nasabah, tetapi juga mencakup langkah-langkah mitigasi risiko. Sebagai contoh, karyawan menyebutkan bahwa salah satu cara untuk menyesuaikan pembiayaan dengan kebutuhan nasabah adalah dengan memperpanjang jangka waktu pembayaran atau menyesuaikan jumlah angsuran. Langkah ini mencerminkan evaluasi strategis untuk mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak, baik nasabah maupun bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan evaluasi karyawan Bank Muamalat KC Parepare mencakup analisis menyeluruh terhadap berbagai aspek penting, seperti keuangan nasabah, alasan pengajuan, dan dampak terhadap risiko bank. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kompetensi dalam mengevaluasi situasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat, sehingga memenuhi indikator ‘evaluasi’ menurut teori Notoatmodjo.

Sejalan dengan teori pengetahuan Notoatmodjo, pekerjaan membentuk pengetahuan individu melalui pengalaman dan pembelajaran

yang berkelanjutan.¹⁰⁹ Karyawan Bank Muamalat KC Parepare, sebagai contoh, dituntut untuk memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk pembiayaan. Pelatihan yang diselenggarakan oleh bank menjadi sarana efektif untuk membekali karyawan dengan pengetahuan yang dibutuhkan, sehingga mereka dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan kontribusi positif bagi kinerja bank. Frekuensi pelatihan memiliki korelasi positif dengan tingkat pengetahuan karyawan. Namun, perlu ditekankan bahwa kualitas pelatihan juga sangat penting. Pelatihan harus dirancang secara efektif dan relevan dengan kebutuhan karyawan.

Hasil analisis data menggunakan perangkat lunak Nvivo menunjukkan perbandingan tingkat pengetahuan karyawan terkait produk pembiayaan. Meskipun data ini tidak secara langsung dihasilkan dari pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan, perbandingan ini relevan dengan pandangan pimpinan Bank yang menekankan pentingnya pelatihan sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai produk pembiayaan. Perbandingan tingkat pengetahuan ini menggambarkan kondisi awal pengetahuan karyawan serta proyeksi peningkatan yang dapat dicapai melalui pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berpotensi menjadi intervensi yang efektif untuk menutup kesenjangan pengetahuan karyawan. Saat ini, pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat secara keseluruhan telah memenuhi indikator-indikator pengetahuan.

¹⁰⁹ Adiputra et al., *Metodologi Penelitian Kesehatan*, hal.4-5.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta hasil yang diperoleh seperti yang telah dideskripsikan pada bab-bab sebelumnya, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare terdiri dari berbagai jenis produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah, di antaranya KPR Hijrah, Multiguna, *Prohajj Plus*, dan *Back To Back*. Produk-produk ini menggunakan akad-akad syariah seperti *Murabahah*, *Musyarakah Mutanaqishah*, dan *Wakalah bi Ujrah*. Akad *Murabahah* mendominasi produk pembiayaan seperti KPR Hijrah, Multiguna, dan *Back To Back* dengan bank bertindak sebagai penjual yang menjual barang dengan harga jual yang mencakup *margin* atau keuntungan. Adapun produk pembiayaan yang paling diminati pada Bank Muamalat KC Parepare yaitu *Prohajj Plus* dan Multiguna.
2. Pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat KC Parepare menunjukkan pemahaman yang baik. Berdasarkan indikator pengetahuan menurut Notoatmodjo (*Know, Comprehension, Application, Analysis, Synthesis, Evaluation*), karyawan Bank Muamalat secara keseluruhan telah memenuhi indikator pengetahuan. Pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat KC Parepare sudah menunjukkan peningkatan yang cukup baik setelah dilakukan pelatihan, namun masih diperlukan usaha lebih lanjut untuk meningkatkan

pengetahuan di beberapa aspek tertentu. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan, diharapkan kualitas pengetahuan karyawan akan semakin berkembang, yang selanjutnya dapat meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dan mendukung keberhasilan Bank Muamalat dalam menghadapi persaingan di sektor perbankan syariah.

B. Saran

Berdasarkan atas keseluruhan data yang diperoleh penulis dan segenap kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka beberapa saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Pengetahuan produk pembiayaan pada karyawan Bank Muamalat KC Parepare merupakan hal yang sangat penting, baik untuk karyawan itu sendiri maupun bagi Bank Muamalat. Pihak Bank Muamalat KC Parepare diharapkan tetap melakukan peningkatan kualitas pengetahuan karyawan dan pelatihan yang berkelanjutan agar Bank Muamalat KC Parepare dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan nasabah, serta daya saing di pasar perbankan syariah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melibatkan unsur nasabah dalam proses wawancara serta melakukan penelitian lebih mendalam terkait pengaruh pengetahuan produk pembiayaan terhadap kinerja karyawan atau pengaruh pelatihan produk terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Al- Qur'an Al- Karim

- Adiputra, I Made Sudarma, Ni Wayan Trisnadewi, Ni Putu Wiwik Oktaviani, and Seri Asnawati Munthe. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Amelisah, Inti Ulfi Sholichah. “SENGKETA DALAM IMPLEMENTASI AKAD MUDHARABAH MUQAYYADAH DI PERBANKAN SYARIAH (ANALISIS KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI DENGAN DANA PENSIUN ANGKASA PURA II DAN PT SARI INDO PRIMA)” 6, no. 2 (2023): 94–110.
- Anderson, Lorin W, David R Krathwohl, Peter W Airasian, Kathleen A Cruikshank, Richard E Mayer, Paul R Pintrich, James Rath, and Merlin C Wittrock. *TAKSONOMI ANDERSON (et.AL.): Revisi Atas Taksonomi Bloom (et.AL.)*, 2023.
- Andrianto, and Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah: Implementasi Teori Dan Praktek. Manajemen Bank Syariah*, 2019.
- Arini, Shafira Cendra. “Per September 2023, Bank Muamalat Raup Laba Sebelum Pajak Rp 77,3 M.” *detikFinance*, 2023. [https://finance.detik.com/moneter/d-7012419/per-september-2023-bank-muamalat-raup-laba-sebelum-pajak-rp-77-3-m#:~:text=Per 30 September 2023%2C Bank,27 Kantor Kas \(KK\)](https://finance.detik.com/moneter/d-7012419/per-september-2023-bank-muamalat-raup-laba-sebelum-pajak-rp-77-3-m#:~:text=Per 30 September 2023%2C Bank,27 Kantor Kas (KK).).
- Arwin. “Pengaruh CAR, BOPO, FDR Dan NPF Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Bank Muamalat Di Indonesia.” *Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah* 3, 2021, h. 76.
- Arwin, and Sutrisno. *Manajemen Kesehatan Bank*. Edited by Besse Faradiba, M.M. Cendekia Publisher, 2022.
- Ascarya. *Akad & Produk Bank Syariah*. PT RajaGrafindo Persada, 2008, 2008.
- Auliya, Nur Hikmatul, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Al-Fiqh Al-Islami Wa Adillatuh*. Edited by Jakarta. Gema Insan., 2011.
- Basyariah, Nuhbatul. “Analisis Implementasi Pembiayaan Musyarakah Mutanaqishah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia” 9, no. 2 (2018): 120–33.
- Becker, Gary S. *Human Capital : A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education, First Edition*. NBER, 1964.

- Budiono, I Nyoman. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, 2022.
- Darsini, Fahrurrozi, and Eko Agus Cahyono. “Pengetahuan ; Artikel Review.” *Jurnal Keperawatan* 12, no. 1 (2019): hal. 97.
- Dedek Halimatussakdiah Hasian. “Analisis Pengetahuan Tentang Produk Dan Akad Syariah Pada Karyawan Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan,” 2021, 32.
- Dhean Bimantara, and Aang Asari. “Akad Analisis Akad Istishna Perspektif Fikih Muamalah Dan Hukum Perdata.” *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* 4, no. 2 (2022): 143–55. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v4i2.6969>.
- Dwi Chairunisyah, Ariska. “PERAN DAN FUNGSI FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK BAGI NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi),” 2018.
- Edhie Rachmad, dkk, Prof. Dr. Yoesoep. *Manajemen Pemasaran (Teori Dan Studi Kasus)*. Cetakan Pe. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Firmansyah, Muhammad, Masrun, and Saya Dewa Ketut Yudha S. “Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif.” *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 2021.
- Fitriani, Dara. “Ijarah Dalam Sistem Perbankan Syariah” 1, no. 1 (2022): 37–52.
- Hamka, Andi Asrul, Moh Yasin Soumena, and Abdul Hamid. “PERAN HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT (HRD) DALAM MENINGKATKAN COMPETITIVE ADVANTAGE KARYAWAN PADA BTN SYARIAH KCPS PAREPARE” 4, no. 2 (2022): 33.
- Hasanah, Umrotul, and Hoirul Ichfan. “Aplikasi Pembiayaan Akad Musyarakah Pada Perbankan Syariah.” *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah* 3, no. 1 (2021): 1. <https://doi.org/10.54471/muhasabatuna.v3i1.1085>.
- Hawalah, Kafalah D A N, and Roos Nelly. “Wakalah, Kafalah Dan Hawalah” 4, no. September (2021): 228–33.
- Imronah, 'Ainul. “Musyarakah Mutanaqishah.” *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2018). <https://doi.org/10.29300/aij.v4i1.1200>.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kementrian, Agama. *Al Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Lajnah Pentashiha Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Lubis, Farah Dhiba. *Pengetahuan Produk Dan Akad Syariah Pada Karyawan Bank BCA Syariah Pusat*, 2017.

- Muhammad, Febrianty, and I Gede Ekon Putra Sri Sentanu. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Cet.1 Mei. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2023.
- Nadirah, Andi Dwii Resqi Pramana, and Nurmalinga Zari. *METODE PENELITIAN Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley Dan NVIVO)*. Edited by Safrinal. CV. AZKA PUSTAKA, n.d.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, 2010.
- Nuralim, Aip, and Ahmadiyah Rojalih Jawab. “Implementasi Mudharabah Dan Musyarakah Dalam Lembaga Perbankan Syariah” 2, no. 11 (2023): 5456–69.
- Nurhayati Ali, St. “MATERI PENDIDIKAN MENURUT PANDANGAN ISLAM (Educational Material According To Islamic View).” *Istiqra'*, 2014.
- Octaviana, Dila Rukmi, and Reza Aditya Ramadhani. “HAKIKAT MANUSIA: Pengetahuan (Knowledge), Ilmu Pengetahuan (Sains), Filsafat Dan Agama” 2, no. 2 (2021): 148.
- Phonna, Rohil. “Analisis Pengetahuan Karyawan Bank Syariah Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh),” 2019, 99.
- Putri, Salwa Nabila, Redi Hadiyanto, and Neng Dewi Himayasari. “Tinjauan Hukum Islam Dan Fatwa DSN-MUI Nomor 6 / IV / 2000 Tentang Jual Beli Istishna Terhadap Implementasi Transaksi Akad Jual Beli Pesanan Di Konveksi Cimahi,” no. 6 (2000): 642–47.
- Rahadi, Dedi Rianto. *Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial NVivo*. PT. Filda Fikrindo, 2020.
- Rizal, Ahmed, Universitas Islam, and Negeri Ar-raniry Banda. “Akad Wakalah Dalam Jual Beli” 1, no. 1 (2022): 1–17.
- Rizky Fadilla, Annisa, and Putri Ayu Wulandari. “Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data.” *Mitita Jurnal Penelitian* 1, no. 3 (2023).
- S, Muhlisah, Muzdalifah Muhammadun, and Ira Sahara. “Comparisional Analysis Of Financial Distress On Sharia Bank And Conventional Bank Based On The Altman Z-Score Method,” 2019, 24–33.
- Sahla, Hilmiatus, Hilyati Inayah, and Sri Sudiarti. “Implementasi Akad Wakalah Di Lembaga Keuangan Syariah” 08 “ام ش”, no. 02 (2023): 232–38.
- Santika, Erlina. F. “5 Bank Dan Unit Syariah Dengan Aset Jumbo Di Indonesia 2023.” Databoks, 2024.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/25/5-bank-dan-unit-syariah-dengan-aset-jumbo-di-indonesia-2023>.

- Santoso, Harun, and Anik Anik. "Analisis Pembiayaan Ijarah Pada Perbankan Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (2017): 106–16. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.33>.
- Saputra, Fedry, and Amar Maulana. "Pemahaman Masyarakat Tentang Mudharabah (Qiradh), Hiwalah, Dan Syirkah Dalam Islam." *Jurnal Syariah Dan Hukum* 1, no. 1 (2021).
- Sari, Ifit Novita, Lilla Puji Lestari, Dedy Wijaya Kusuma, Siti Mafulah, Diah Puji Nali Brata, Jauhara Dian Nurul Iffah, Asri Widiatsih, Edy Setiyo Utomo, Ifdlolul Maghfur, and Marinda Sari Sofiyana. *Metode Penelitian Kualitatif*. Unisma Press, 2022.
- Sembiring, Elya Rosa Maharani. "Analisis Akad Dan Mekanisme Pembiayaan Produksi BSI OTO Di BSI KCP Kisaran" 3, no. 9 (2024).
- Soekidjo, Notoatmodjo. "Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan." *Jakarta: Rineka Cipta*, 2012, 131–32.
- Solihin, Khabib, Salma Ummul Khair, Ima Kurnia Rizki, Ayu Muzayyidah, and Tri Agung Setyawan. "Analisis Komparasi Operasional Produk Pembiayaan Salam Dan Istishna' Di Bank Syari'ah." *Quranomic: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 2 (2022): 105–18. <https://jurnalannur.ac.id/index.php/quranomic>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Surayya Fadhilah Nasution. "Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia." *AT-TWASSUTH VI*, no. 1 (2021): 132–52.
- Syafi'i Antonio, Muhammad. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri. "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif." *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.
- Syariah, Jurnal Ilmu, Indo Global, and Mandiri Palembang. "Akad Salam Dalam Transaksi Jual Beli *" 4, no. 1 (2016): 121–30.
- Syarvina, Wahyu. "Penerapan Akad Mudharabah Muqayyadah Pada Bank Syariah Di Indonesia." *Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 21. <https://doi.org/10.30821/se.v7i1.9806>.
- Umam, Khotibul, and Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah : Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembanganya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Wijaya, Abdi. "Penerapan Akad Musyarakah Mutanaqisyah Sebagai Alternatif Solusi Pembiayaan KPR Dalam Perbankan Syariah Pendahuluan" 6, no. 2 (2023): 193–

204.

Wijaya, Hengki. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020.

Wiranegara, Bayu Frastra, and Akmal Suryadi. “Analisis Beban Kerja Mental Terhadap Karyawan Dengan Subjective Workload Assesment Technique Pt.Surabaya Industrial Estate Rungkut (Sier).” *Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia* 1, no. 8 (2022): 1008–22.

Yenti Afrida. “Analisis Pembiayaan Murabahah Di Perbankan Syariah.” *Ekonomi Dan Bisnis Islam* Volume I n (2016): hlm. 158.

Yulianeu, Aneu, and Tita Marlina. “SISTEM ABSENSI DATA KARYAWAN TOKO EROPA CIAMIS MENGGUNAKAN QR CODE BERBASIS WEB.” *Jurnal Teknik Informatika* 11, no. 1 (2023): hal. 33.



LAMPIRAN

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
	<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>

NAMA MAHASISWA : DEWIANTI ULANDARI
 NIM : 2120203861206126
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 JUDUL : ANALISIS PENGETAHUAN PRODUK PEMBIAYAAN
 PADA KARYAWAN BANK MUAMALAT KC
 PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

Dalam pertanyaan berikut ini dimaksudkan dengan tujuan untuk mencari serta mengumpulkan data agar keperluan penelitian mengenai Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan ini yang nantinya akan digunakan sebagai rujukan untuk kemudian di analisis agar dapat mendapatkan informasi terkait penelitian.

Wawancara untuk Pimpinan Bank Muamalat KC Parepare

1. Apa saja jenis produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KC Parepare?
2. Bagaimana proses pelatihan karyawan terkait produk pembiayaan dilakukan di cabang ini?

3. Sejauh mana karyawan memahami karakteristik dan manfaat masing-masing produk pembiayaan?
4. Apa tantangan yang dihadapi karyawan dalam menjelaskan produk pembiayaan kepada nasabah?
5. Bagaimana karyawan mengupdate pengetahuan mereka tentang produk pembiayaan yang baru atau yang telah direvisi?
6. Apakah ada metode evaluasi untuk mengukur pengetahuan karyawan mengenai produk pembiayaan?
7. Bagaimana feedback dari nasabah terhadap pemahaman karyawan mengenai produk pembiayaan?
8. Apa langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang produk pembiayaan?
9. Seberapa penting pengetahuan produk pembiayaan dalam mencapai target penjualan di cabang ini?
10. Apakah ada program mentoring atau pendampingan bagi karyawan baru terkait pengetahuan produk pembiayaan?

Wawancara untuk Karyawan Bank Muamalat KC Parepare

1. Apa saja jenis produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KC Parepare?
2. Akad apa saja yang digunakan pada produk pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare?
3. Produk pembiayaan apa yang paling banyak diminati oleh nasabah di Bank Muamalat KC Parepare?
4. Bagaimana syarat dan ketentuan untuk mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare?
5. Apa yang membedakan produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare dengan produk pembiayaan dari bank lain?

6. Apa perbedaan antara pembiayaan Mudharabah, Musyarakah, dan Murabahah di Bank Muamalat KC Parepare?
7. Apa perbedaan pembiayaan istishna' dan pembiayaan salam?
8. Berapa jumlah plafon pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare yang dapat diambil oleh nasabah?
9. Bagaimana Bank Muamalat KC Parepare menentukan plafon pembiayaan untuk nasabah?
10. Apakah ada biaya administrasi atau biaya lain yang perlu diperhatikan saat mengajukan pembiayaan?
11. Apa saja syarat-syarat umum produk pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare?
12. Bagaimana produk pembiayaan Murabahah bekerja dan bagaimana contoh penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari?
13. Apa yang membedakan pembiayaan Wakalah Bank Muamalat KC Parepare dengan bank syariah lainnya? Dan apa keuntungannya bagi nasabah?
14. Dalam konteks pembiayaan musyarakah, bagaimana Bank Muamalat berkolaborasi dengan nasabah dalam proyek atau usaha bersama?
15. Bagaimana proses penilaian risiko dilakukan untuk produk pembiayaan Bank Muamalat dan faktor apa saja yang dipertimbangkan?
16. Bagaimana prosedur pelunasan pembiayaan di Bank Muamalat KC Parepare?
17. Apa kebijakan Bank Muamalat KC Parepare terkait dengan perubahan atau renegotiasi syarat pembiayaan, dan bagaimana nasabah dapat mengajukan perubahan tersebut?
18. Apa langkah-langkah yang perlu diambil oleh nasabah jika mereka mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran?
19. Bagaimana anda menjelaskan manfaat dan risiko produk pembiayaan kepada nasabah yang baru pertama kali mengajukan?
20. Apa pendekatan yang digunakan untuk menilai kebutuhan dan kemampuan finansial nasabah dalam memilih produk pembiayaan yang sesuai?

21. Bagaimana anda menangani dan menawarkan solusi alternatif ketika nasabah tidak memenuhi syarat untuk pembiayaan?
22. Bagaimana cara memastikan bahwa nasabah memahami kewajiban dan hak mereka terkait produk pembiayaan yang mereka pilih?
23. Bagaimana anda memberikan informasi mengenai struktur biaya, bagi hasil, keuntungan dan jangka waktu pembiayaan kepada nasabah secara transparan?
24. Bagaimana anda mengatasi pertanyaan dan keluhan nasabah terkait dengan pembiayaan yang telah mereka ambil?
25. Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa nasabah mematuhi ketentuan syariah dalam produk pembiayaan yang dipilih?
26. Bagaimana cara untuk memantau dan mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan yang mereka gunakan?
27. Bagaimana anda mengevaluasi apakah produk pembiayaan yang ditawarkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku?
28. Bagaimana cara anda menggabungkan informasi tentang produk pembiayaan Bank Muamalat KC Parepare agar sesuai dengan kebutuhan nasabah?

Parepare, 11 September 2024

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Muzdaffar Muhammadun, M.Ag
NIP. 197102082001122002

Arwin, S.E., M.Si
NIP. 199102032019031013



**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-4358/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

17 September 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: DEWIANTI ULANDARI
Tempat/Tgl. Lahir	: ENREKANG, 13 Agustus 2003
NIM	: 2120203861206126
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: VII (Tujuh)
Alamat	: DESA KARRANG, KECAMATAN CENDANA, KABUPATEN ENREKANG

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

ANALISIS PENGETAHUAN PRODUK PEMBIAYAAN PADA KARYAWAN BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 17 September 2024 sampai dengan tanggal 17 Oktober 2024.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



SRN IP0000716

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 716/IP/DPM-PTSP/9/2024

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
 NAMA : **DEWIANTI ULANDARI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**
 ALAMAT : **KARRANG, KAB. ENREKANG**
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **ANALISIS PENGETAHUAN PRODUK PEMBIAYAAN PADA KARYAWAN BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **18 September 2024 s.d 18 Oktober 2024**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **20 September 2024**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**


Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
 Pembina Tk. 1 (IV/b)
 NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Bulet
Sertifikat
Elektronik





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No : 002/Eks/Pare-Memo/1/2025

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Manajemen PT. Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Parepare, menyatakan bahwa :

Nama	: Dewianti Ulandari
Nim	: 2120203861206126
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan penelitian dengan judul **"ANALISIS PENGETAHUAN PRODUK PEMBIAYAAN PADA KARYAWAN BANK MUAMALAT KC PAREPARE"** dikantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Parepare sejak tanggal 17 September 2024 sampai 17 Oktober 2024.

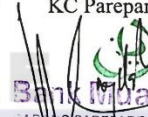
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
KC PAREPARE**

Parepare, 02 Januari 2025

Branch Manager Bank Muamalat
KC Parepare


Bank Muamalat
KABUPATEN PAREPARE
Warda Bachtiar, S. Sy., M.E

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ILHAM SALIM
Jabatan : OPERATION SUPERVISOR
Alamat : BTN SAO AGRI LAPADDE

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DEWIANTI ULANDARI untuk keperluan skripsi dengan judul "Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Oktober 2024


Yang Bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurainun Hajmah
Jabatan : CS
Alamat : Kupa

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DEWIANTI ULANDARI untuk keperluan skripsi dengan judul "Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 2 Oktober 2024



Yang Bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ASU Ali Fakhri
Jabatan : PM - Funding
Alamat : Pare - Pare

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DEWIANTI ULANDARI untuk keperluan skripsi dengan judul "Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 16 Oktober 2024



Yang Bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NABILAH NURAZIZAH
Jabatan : Relationship Manager Syariah
Alamat : Jl. Sultan Hassanudin

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DEWIANTI ULANDARI untuk keperluan skripsi dengan judul "Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 23 September . . . 2024


Nabilah Nurazizah
Yang Bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Redy Nur Aziz B. Palaki*
 Jabatan : *teller Hybrid*
 Alamat : *Bojo Baru, Bame*

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DEWIANTI ULANDARI untuk keperluan skripsi dengan judul "Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, *23 September* 2024

Redy Nur Aziz B. Palaki
 Yang Bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Warda Bachtiar, S.Sy, M.E.
Jabatan : Branch Manager
Alamat : BTN Pertamina Ugi Bldg A5 No 9, Kota Makassar

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DEWIANTI ULANDARI untuk keperluan skripsi dengan judul "Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KCP Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 17 Oktober 2024


Warda Bachtiar
Yang Bersangkutan

PAREPARE

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Ibu Nabila Nurazizah selaku *Relationship Manager Cunsumer* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 23 September 2024.



Wawancara dengan Ibu Rezky Nur Azizah B selaku *Teller Hybrid* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 23 September 2024.



Wawancara dengan Bapak Ilham Salim selaku *Sub Branch Operational Supervisor* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 03 Oktober 2024.



Wawancara dengan Ibu Nurainun Najmah selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 03 Oktober 2024.



Wawancara dengan Bapak Abu Ali Farmadi selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 16 Oktober 2024.



Wawancara dengan Ibu Wardah Bachtiar, S.Sy., M.E selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat KC Parepare pada tanggal 17 Oktober 2024.

BIOGRAFI PENULIS



Dewianti Ulandari, lahir di Enrekang pada tanggal 13 Agustus 2003 merupakan anak keempat dari lima bersaudara dari pasangan Mada dan Nurhayani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Riwayat pendidikan penulis, memulai pendidikan di TK Al-Furqan Desa Karrang pada tahun 2009 selama 6 bulan. Kemudian melanjutkan Sekolah Dasar di SD Negeri 52 Karrang pada tahun 2010 sampai 2015. Selanjutnya, pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Enrekang selama tahun 2015 sampai 2018. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 7 Enrekang pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Melanjutkan pendidikan di IAIN Parepare pada tahun 2021 dengan

mengambil Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Program Magang MBKM di Bank Muamalat KC Parepare, setelah itu dilanjutkan Program PPL di Bank Muamalat KC Parepare. Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Buku Kecamatan Mapilli Kabupaten Polman. Selain kuliah, penulis juga aktif mengikuti organisasi seperti Himpunan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (HMPS-PBS) tahun 2021-2022 sebagai anggota divisi, serta aktif mengikuti Komunitas One Day One Juz (ODOJ) Parepare tahun 2021-2025 sebagai anggota. Di tahun 2025 penulis menyelesaikan Skripsi dengan judul “*Analisis Pengetahuan Produk Pembiayaan Pada Karyawan Bank Muamalat KC Parepare*”.