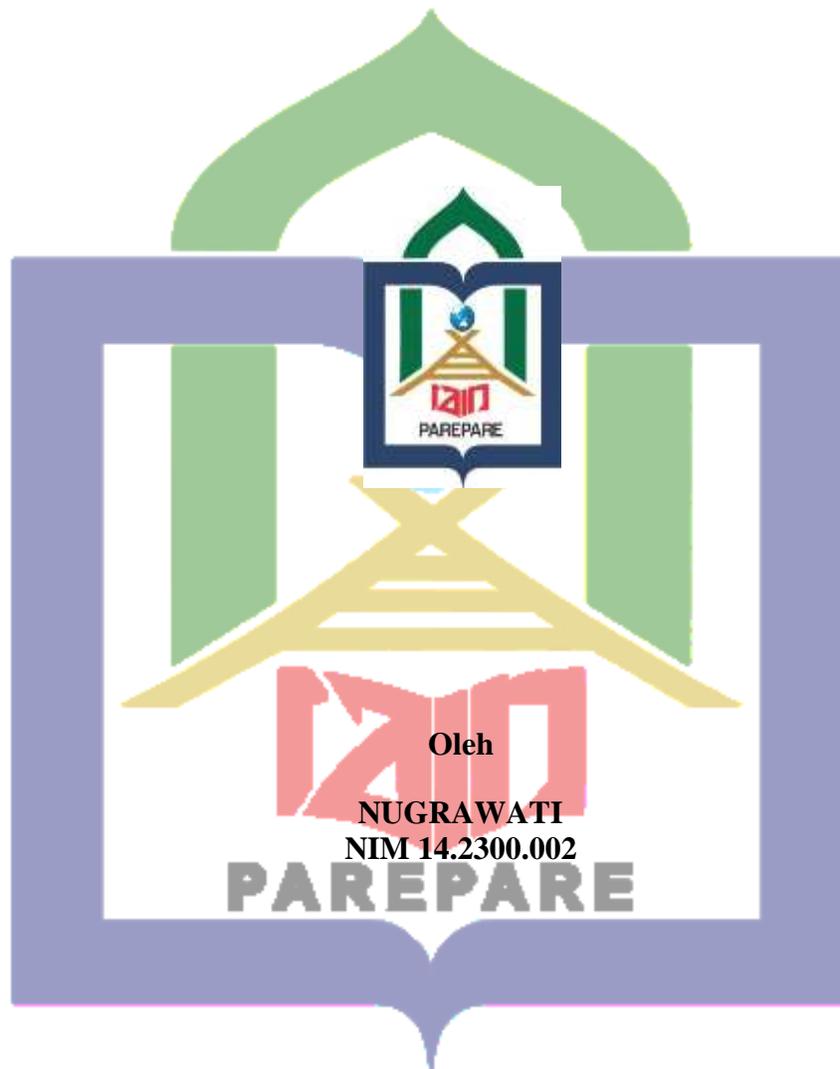


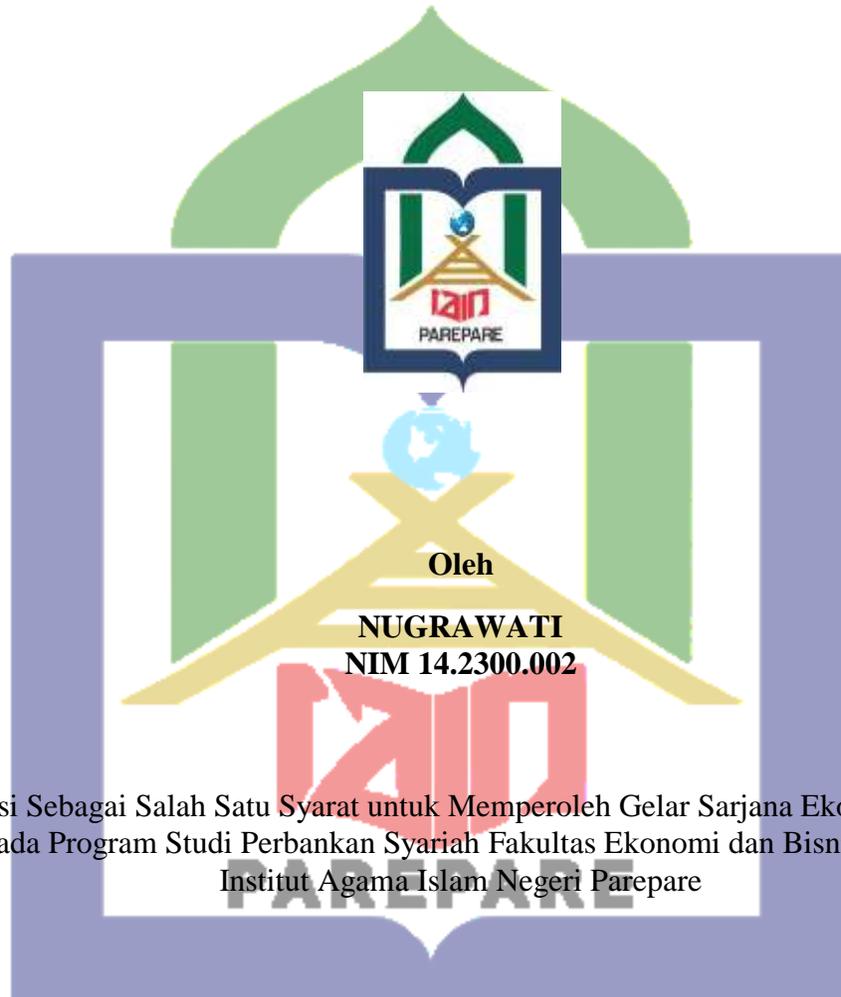
**TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH
DALAM MEMILIH KPR DI PT. BANK MANDIRI
PERSERO TBK, KCP POLEWALI MANDAR
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



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

2020

**TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH
DALAM MEMILIH KPR DI PT. BANK MANDIRI
PERSERO TBK, KCP POLEWALI MANDAR
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



Oleh

**NUGRAWATI
NIM 14.2300.002**

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

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

2020

**TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH
DALAM MEMILIH KPR DI PT. BANK MANDIRI
PERSERO TBK, KCP POLEWALI MANDAR
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

Skripsi

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

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**NUGRAWATI
NIM. 14.2300.002**

PAREPARE

Kepada

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

2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nugrawati
Judul Skripsi : Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah dalam Memilih KPR di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mndar
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK Ketua STAIN Parepare B. 2976/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui oleh

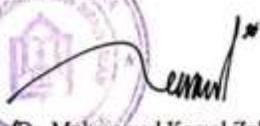
Pembimbing Utama : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (.....)
NIP : 19711111 199801 2 003
Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S.E., M.M. (.....)
NIP : 19720929 200801 1 002



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




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

SKRIPSI

**TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH
DALAM MELILIH KPR DI PT. BANK MANDIRI
PERSERO TBK, KCP POLEWALI MANDAR
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

disusun dan diajukan oleh

NUGRAWATI
NIM.14.2300.002

telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
pada tanggal 15 Januari 2020 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat

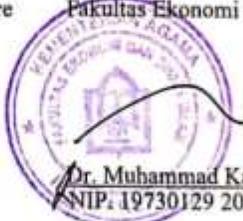
Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	: Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (.....)	
NIP	: 19711111 199801 2 003	
PembimbingPendamping	: Abdul Hamid, S.E., M.M. (.....)	
NIP	: 19720929 200801 1 002	


Rektor
Institut Agama Negeri Parepare

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


Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul : Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah dalam Memilih KPR di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar

Nama : Nugrawati

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.002

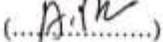
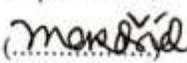
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare B.2976/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(Ketua)	
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Sekretaris)	
Dr. H. Abd. Rahman Ambo Masse, M.Ag.	(Anggota)	
Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd.	(Anggota)	

Mengetahui


Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dr. Anhad Sultra Rustan, M.Si.,
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam untuk tuntunan dan suri tauladan Rasulullah SAW beserta keluarga, dan sahabat-sahabatnya.

Penulis menghaturkan terima kasih kepada ke-dua orang tua penulis, untuk ayahanda Husain dan ibunda ST. Nur Asia dan untuk adik-adikku adik pertama Sri Astuti Alawiya, adik kedua M. Erwin Hidayat dan adik terakhir Rifqi Saputra serta keluargaku yang selalu memberikan do'a, motivasi, nasihat, hingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya. Penulis telah menerima banyak bimbingan, dan bantuan dari Ibu Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M. selaku pembimbing pendamping penulis, atas segala bantuan dan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus dan menghaturkan penghargaan kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M. Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah mengeluarkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
4. Terkhusus kepada Ibu Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M. selaku pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan ilmu, motivasi, nasehat, dan arahan yang telah diberikan selama mengerjakan skripsi ini yang tentunya sangat berharga dan bermanfaat.
5. Kedua orang tua saya ayahanda Husain dan Ibunda ST. Nur Asia yang tak hentihentinya memberikan do'a, semangat, motivasi, dorongan, kasih sayang kepada penulis selama ini.
6. Teman-teman Jurusan Perbankan Syariah dan teman-teman yang ada di kampus IAIN Parepare terkhusus kepada Nurhidayah, Masni H, Sumarni Syukri, Kurniasari, Astriani, Husnah S, Aspina, Risna, Sugisman, Haerul, M. Imran serta teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2014 sekalian yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis tidak lupa pula menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara moril maupun secara material sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebajikan dan kebaikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 22 Januari 2020

Penyusun



NUGRAWATI
NIM. 14.2300.002



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NUGRAWATI

NIM : 14.2300.002

Tempat/Tgl. Lahir : Kanang, 08 Juni 1996

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah dalam Memilih KPR di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar

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, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 22 Januari 2020

Penyusun


NUGRAWATI
NIM. 14.2300.002

ABSTRAK

NUGRAWATI, Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah dalam Memilih KPR di PT Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, (dibimbing oleh Syahriyah Semaun dan Abdul Hamid)

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbesar yang beroperasi di Indonesia dan telah memiliki banyak prestasi di dunia perbankan. Pada tahun 2016, Bank Mandiri menjadi bank pertama di Indonesia yang memiliki jumlah asset sebesar 1000 triliun. Bank Mandiri didirikan di Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998. Pada saat itu pemerintah sedang menanggulangi krisis ekonomi regional sejak tahun 1997 dan salah satu caranya adalah Pemerintah Republik Indonesia restrukturisasi bank, baik bank umum, swasta, ataupun pemerintah dengan bantuan *International Monetary Fund* (IMF), Bank Dunia, dan *Asia Development Bank* (ADB).

Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan suatu usaha atau kegiatan yang memiliki tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat suku bunga yang diberikan bank kepada nasabah dalam memilih KPR terkait dengan analisis manajemen syariah dan untuk mengetahui bagaimana pelayanan bank terhadap nasabah dalam memilih KPR terkait dengan analisis manajemen syariah.

Metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian berdasarkan hasil penelitian jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, lokasi dan waktu penelitian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan dengan judul yang ada maka kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar dan waktu penelitian ini akan berlangsung selama kurang lebih dua bulan lamanya, fokus penelitian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis maka fokus penelitian berfokus pada minat nasabah dalam memilih KPR pada PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar, jenis dan sumber data yang digunakan berdasarkan hasil penelitian maka data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, tehnik pengumpulan data berdasarkan hasil penelitian maka tehnik yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara, tehnik analisis data berdasarkan hasil penelitian maka tehnik analisis data yang digunakan yaitu editing, klasifikasi, verifikasi, analisis, dan konklusi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar tidak terlalu tinggi, oleh karena itu banyak masyarakat yang melakukan transaksi tersebut. Adapun pelayanan nasabah, para pegawai yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar tetap memerhatikan pelayanan kepada setiap nasabah agar nasabah merasa nyaman dan aman ketika melakukan transaksi.

Kata Kunci: Tingkat suku bunga, pelayanan, KPR, Bank Mandiri

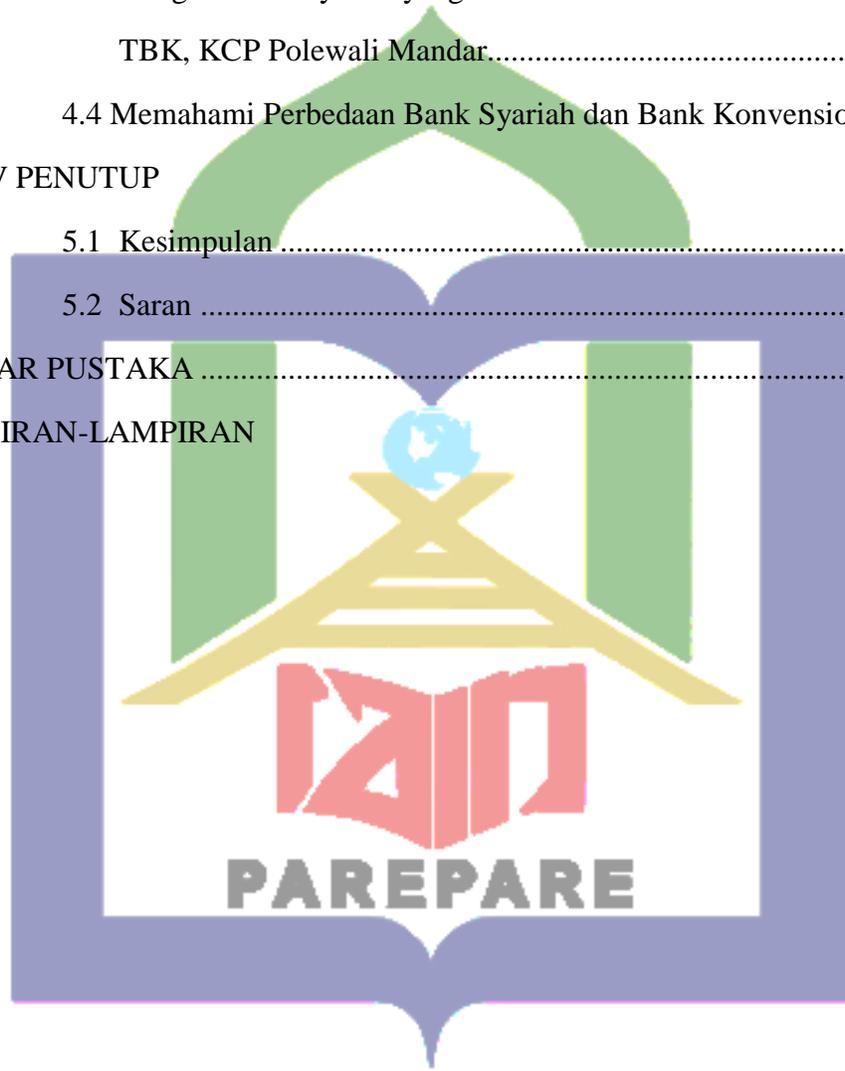
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN TEORI	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Deskripsi Teori.....	9
2.2.1 Tingkat Suku Bunga.....	9
2.2.2 Bunga	10
2.2.2.1 Pengertian Bunga Bank.....	10
2.2.2.2 Macam-macam Bunga.....	10

2.2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Suku Bunga.....	11
2.2.2.4 Komponen-komponen dalam Menentukan Suku Bunga Kredit	13
2.2.2.5 Jenis-jenis Pembebanan Suku Bunga Kredit.....	15
2.2.3 Teori Pelayanan.....	17
2.2.4 Bank	19
2.2.4.1 Pengertian Bank	19
2.2.4.2 Kegiatan Bank	20
2.2.4.3 Jenis-jenis Bank.....	21
2.2.5 Kredit	24
2.2.5.1 Pengertian Kredit.....	24
2.2.5.2 Unsur-unsur Kredit.....	26
2.2.5.3 Jenis-jenis Kredit.....	28
2.3 Teori Manajemen Syariah	32
2.3.1 Pengertian Manajemen Syariah.....	32
2.3.2 Prinsip Manajemen Syariah	35
2.4 Kerangka Pikir/Konseptual	37
2.5 Profil PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar	39
2.6 Sejarah Singkat Bank Mandiri	39
2.7 Visi dan Misi PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar	44
2.8 Struktur Organisasi.....	45
2.9 Produk-produk yang Terdapat di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar.....	46

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	49
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.2.1	Lokasi	50
3.2.2	Waktu Penelitian	50
3.3	Fokus Penelitian.....	50
3.4	Jenis dan Sumber Data yang digunakan.....	50
3.4.1	Data Primer	50
3.4.1	Data Sekunder.....	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.1	Observasi.....	51
3.5.2	Dokumentasi.....	52
3.5.3	Wawancara.....	53
3.6	Teknik Analisis Data.....	53
3.6.1	Editing.....	53
3.6.2	Klafisifikasi.....	54
3.6.3	Verifikasi.....	54
3.6.4	Analisis.....	54
3.6.5	Konklusi	55
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Tingkat Suku Bunga antara Bank dengan Nasabah dalam Produk KPR pada PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar	56

4.2 Pelayanan Nasabah dalam Memilih KPR pada PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar.....	60
4.3 Analisis Manajemen Syariah Mengenai Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar.....	64
4.4 Memahami Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	69
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.5	Profil PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar	39
4.5	Perbedaan Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil	60
4.5	Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional	62



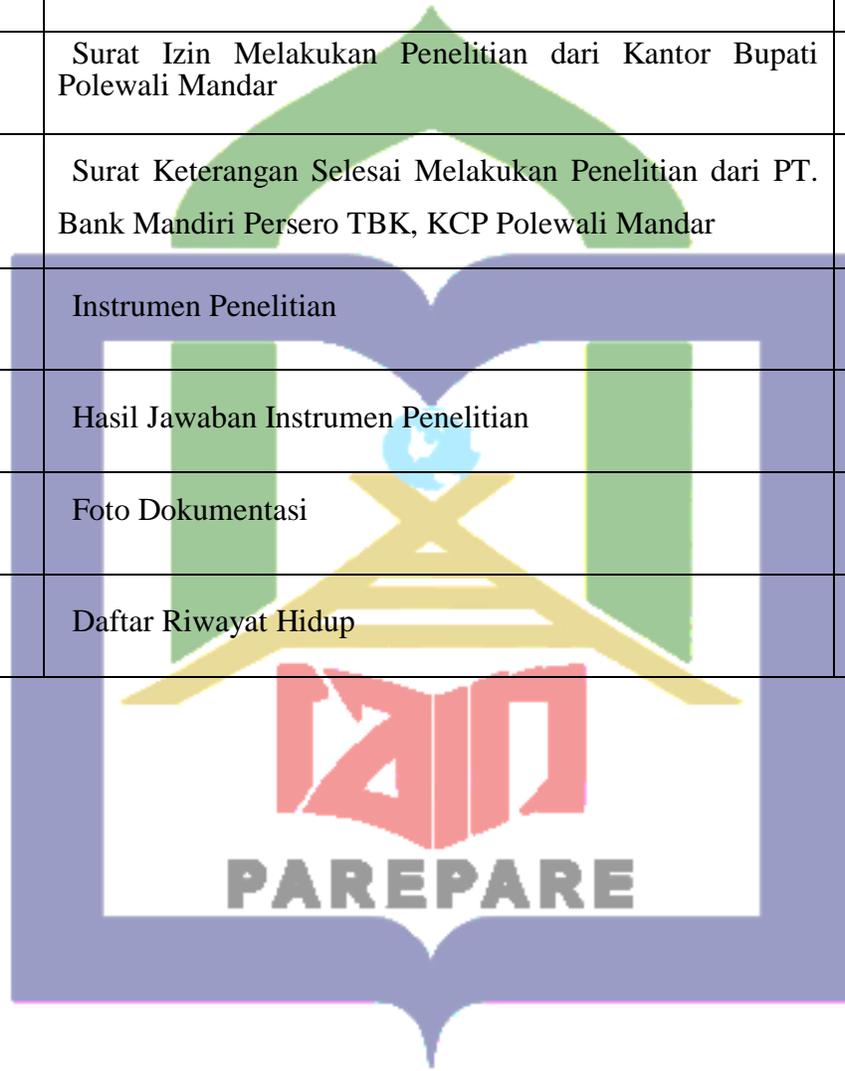
DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.4	Skema Kerangka Pikir	38
2.8	Struktur Organisasi	45



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Melakukan Penelitian dari IAIN Parepare	Terlampir
2	Surat Izin Melakukan Penelitian dari Kantor Bupati Polewali Mandar	Terlampir
3	Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar	Terlampir
4	Instrumen Penelitian	Terlampir
5	Hasil Jawaban Instrumen Penelitian	Terlampir
6	Foto Dokumentasi	Terlampir
7	Daftar Riwayat Hidup	Terlampir



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan di Indonesia bukan lagi menjadi sebuah wacana. Sejak kemerdekaan Indonesia dari waktu ke waktu kondisi dunia perbankan telah mengalami banyak perubahan. Selain disebabkan oleh faktor eksternal yaitu kebutuhan masyarakat Indonesia akan permodalan di bidang usaha, penanaman modal atau investasi juga sebagai kebutuhan untuk pengamanan aset yang dimilikinya. Penyebab yang kedua adalah dari sisi Internal perbankan itu sendiri. Perkembangan sistem perbankan yang mengikuti kebutuhan pangsa pasarnya mengacu kepada sistem pelayanan yang bermutu.

Di dunia modern, peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hampir semua sektor usaha, yang meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa, dan perumahan sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan. Semua sektor usaha maupun industri saat ini dan masa yang akan datang tidak akan lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran usaha. Peran bank bagi masyarakat individu, maupun masyarakat bisnis sangat penting bahkan bagi suatu negara, karena bank sebagai suatu lembaga yang sangat berperan dan berpengaruh dalam perekonomian suatu negara.¹

¹Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 2.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote.

Pengertian bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pengertian bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Setiap perusahaan terutama yang bergerak di lembaga perbankan termasuk diantaranya Bank Perkreditan Rakyat PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar berupaya untuk mencapai laba maksimal yang meningkat dan tujuan tersebut dapat tercapai dengan cara antara lain menciptakan dipersifikasi produk dan peningkatan pelayanan.

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, khususnya pada jasa perbankan di bidang perkreditan, setiap perusahaan harus bertahan hidup dan semakin berkembang. Lembaga-lembaga pemberi kredit selalu berusaha menawarkan tingkat suku bunga yang rendah dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Salah satu hal penting yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah menjual produk – produknya baik berupa barang maupun jasa yang akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik yang tepat. Sehingga dapat mempertahankan konsumen potensial dan jangan sampai konsumen beralih menjadi pelanggan perbankan lain dan dapat menentukan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Pada dasarnya, ketika debitur menentukan untuk mengambil kredit selalu melalui proses analisis dan perhitungan yang tepat sesuai kemampuan pembayaran dan kepuasan yang dirasakannya pada bank tersebut, kemudian nasabah memilih satu

alternatif dari beberapa alternatif yang ada. Sehingga keputusan debitur dalam mengambil kredit, mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Keputusan debitur dalam mengambil kredit pada suatu bank akan dapat meningkatkan eksistensi bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Di samping itu dengan adanya nasabah yang mengambil kredit menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk kredit bank tersebut. Dengan demikian keputusan debitur dalam mengambil kredit menjadi hal yang sangat penting bagi suatu bank terlebih Bank Perkreditan Rakyat (BPR), khususnya di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Pada saat ini persaingan BPR – BPR terutama di Polewali mandar sangat ketat, dimana pelayanan yang diberikan kepada debitur bervariasi dan menjadi prioritas agar menarik perhatian dan keinginan masyarakat untuk kredit di suatu bank dan tidak beralih ke bank yang lain. Para penyedia kredit juga bersaing ketat dalam penawaran suku bunga kredit yang bervariasi, sehingga diperlukan kreativitas produk dan penawaran jasa lainnya yang semakin menarik minat debitur dalam penentuan pengambilan kredit. Seiring dengan bertambahnya BPR – BPR baru ini yang memberikan pelayanan yang bervariasi dan penawaran suku bunga kredit yang bervariasi kepada nasabah sehingga mempengaruhi keputusan debitur dalam pengambilan kredit dan kredit di BPR PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar cenderung mengalami penurunan. Jika dilihat secara garis besar, hal yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit meliputi dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi faktor pribadi, seperti usia, siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, pendapatan, sedangkan faktor psikologi meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan, sikap. Faktor eksternal meliputi faktor sosial atau lingkungan nasabah seperti keluarga, kelompok, rekan

kerja, masyarakat serta faktor lainnya seperti lokasi dan prosedur kredit yang diterapkan. Hal yang tidak kalah penting pada saat menentukan kredit oleh debitur adalah membandingkan tingkat pelayanan yang dirasakan debitur dan tingkat suku bunga yang ditawarkan. Oleh karena itu untuk menarik minat calon nasabah maka perlu adanya meningkatkan pelayanan dengan memberi kenyamanan pada nasabah dan menawarkan suku bunga yang menarik sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan debitur merupakan evaluasi, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan debitur, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan debitur.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama, sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada debitur, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Keberadaan PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar sendiri sebagai suatu lembaga keuangan yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan perbankan, terutama dibidang kredit dan seiringmakin berkembangnya kawasan Polewali mandar, maka menarik perhatian para investor untuk membuka BPR baru, oleh karena itu persaingan diantara BPR di Polewali Mandar semakin tinggi. Tabungan adalah salah satu jasa yang dikeluarkan oleh perbankan guna meningkatkan minat menabung nasabah maka PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar menawarkan produk (KPR) yang memiliki perbedaan dengan bank lainnya. Dimana produk ini menerapkan laku pandai. Rekening ponsel merupakan produk dengan layanan yang menembus batas yang memberikan jasa finansial keseluruh lapisan masyarakat bahkan yang tidak memiliki rekening bank sekalipun. Rekening ponsel memungkinkan nasabah untuk mentranfer uang ke nomor ponsel dari seluruh operator ponsel di Indonesia, menggunakan jenis ponsel apapun yang paling utama adalah tidak memerlukan kartu

ATM dan rekening bank. Selain itu disediakan berbagai fasilitas yang lebih baik untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam setiap melakukan kegiatan atau transaksi perbankan.

Dalam kehidupan ini seseorang akan selalu berkomunikasi atau berhubungan dengan orang lain, benda, situasi dan aktivitas-aktivitas yang terdapat disekitar kita. Dalam berhubungan tersebut mungkin bersikap menerima, membiarkan atau menolaknya. Apabila menaruh minat, itu berarti kita menyambut atau bersikap positif dalam berhubungan dengan objek atau lingkungan tersebut dengan demikian maka akan cenderung untuk memberi perhatian dan melakukan tindakan lebih lanjut.² Harapan penulis bank dalam mengeluarkan suku bunga tidak terlalu tinggi agar nasabah tidak merasa sulit dalam pengembalian kredit yang diambilnya dan saya juga berharap agar para pegawai yang ada di bank meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi di bank.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik meneliti tentang tingkat suku bunga dan pelayanan di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar dengan hubungan keputusan nasabah dalam memilih KPR adalah peneliti ingin mengupas lebih jauh tentang tingkat suku bunga dan pelayanan yang dimiliki oleh PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar nasabah dalam memilih KPR, lewat penelitian ini akan dibuktikan oleh penulis mengungkap masalah tersebut diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagi perbankan maupun penulis sendiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana tingkat suku bunga KPR pada PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar dalam analisis manajemen syariah?

²Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif ISLAM* (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 262

- 1.2.2 Bagaimana pelayanan nasabah dalam memilih KPR pada PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar dalam analisis manajemen syariah?

1.3 Tujuan Masalah

Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan tercapai setelah usaha atau kegiatan selesai. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan suatu usaha atau kegiatan yang memiliki tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui tingkat suku bunga yang di berikan bank kepada nasabah dalam memilih KPR dan dikaitkan dengan analisis manajemen syariah
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana pelayanan bank terhadap nasabah dalam memilih KPR dan dikaitkan dengan analisis manajemen syariah

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu kegiatan atau pelaksanaan aktivitas tidak hanya memiliki tujuan saja, akan tetapi juga memiliki manfaat. Sehingga dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

- 1.4.1 Bagi peneliti
- Untuk menambah pengetahuan penulis dan dapat dijadikan pendorong untuk mengembangkan ilmu yang berhubungan dengan tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah dalam memilih KPR.
- 1.4.2 Bagi peneliti lain
- Sebagai bahan referensi dan telaah lanjutan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.
- 1.4.3 Bagi Masyarakat
- Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan pandangan mengenai tingkat suku bunga dan pelayanan bank bagi pengguna jasa KPR.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan hasil penelitin relevan digunakan sebagai pendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan. Disatu sisi juga merupakan bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada, baik mengenai kelebihan atau kekurangan yang ada sebelumnya, serta untuk menguatkan argument. Sehingga dalam hal ini penulis mengambil penelitian yang berkaitan dengan judul yang di angkat.

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga KPR Terhadap Jumlah Debitur” pada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Batam oleh Noviana Cindy Arizona Program Studi Akuntansi Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Batam 2010.³ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga terhadap jumlah debitur pada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Batam. Objek penelitian yang digunakan adalah tingkat suku bunga KGU periode Januari 2006 sampai dengan Desember 2009 dan jumlah debitur KGU periode Januari 2006 sampai dengan Desember 2009. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS versi 12.00. hasil penelitian yang diperoleh yaitu perkembangan jumlah debitur KPR KGU tidak stabil dan perkembangan tingkat suku bunga KPR KGU juga tidak stabil, serta terdapat pengaruh antara tingkat suku bunga terhadap

³Noviana Cindy Arizona, “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga KPR Terhadap Jumlah Debitur”(Skripsi Sarjana; Akuntansi Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Batam 2010).

jumlah debitur KPR KGU pada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Batam. Dari hasil penelitian yang ada maka dapat diambil simpulan bahwa dari data suku bunga KGU selama 4 tahun dapat digunakan untuk memprediksi jumlah debitur di masa yang akan datang.

Bedasarkan hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan yaitu perbedaan tempat, jenis penelitian dan penelitian terdahulu hanya fokus terhadap tingkat suku bunga sedangkan penulis memfokuskan penelitiannya terhadap tingkat suku bunga dan pelayanan.

Jimmy Johnly Cavallera dalam penelitiannya “Pengaruh Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit di PT. BPR Barelang Mandiri Batam⁴. Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. BPR Barelang Batam.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan kuesioner sampel acak berjudul 75 responden dari populasi nasabah yang mendapatkan kredit di PT. BPR Barelang Batam.

Hasil penelitian ini adalah bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pengambilan kredit dan berpengaruh antara suku bunga kredit terhadap keputusan pengambilan kredit, namun secara simultan, kualitas pelayanan dan suku bunga kredit berpengaruh terhadap Keputusan pengambilan kredit di PT. BPR Barelang Mandiri Batam.

⁴Jimmy Johnly Cavallera, “Pengaruh Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit di PT. BPR Barelang Mandiri Batam”.

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terdapat perbedaan yaitu jenis penelitian karena penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan calon peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti bukan hanya terdapat pada jenis penelitian tetapi terdapat juga perbedaan tempat atau lokasi penelitian dan juga terdapat perbedaan lain yaitu penelitian terdahulu hanya berfokus pada pengambilan kredit sedangkan peneliti memfokuskan pada pengambilan Kredit Pemilikan Rumah.

Pentingnya hasil penelitian adalah penulis maupun para pembaca nantinya bisa membedakan hasil penelitian terdahulu dengan hasil yang dilakukan oleh peneliti dan juga peneliti dapat mengetahui bagaimana tingkat suku bunga dan pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar kepada nasabah yang memilih KPR.

2.2 Deskripsi Teori

2.2.1 Tingkat Suku Bunga

Suku bunga adalah nilai, tingkat, harga atau keuntungan yang diberikan kepada investor dari penggunaan dana investasi atas dasar perhitungan nilai ekonomis dalam periode waktu tertentu. Tingkat suku bunga Bank digunakan untuk mengontrol perekonomian suatu Negara.

Tingkat suku bunga diatur dan ditetapkan pemerintah yang bertujuan untuk menjaga kelangsungan perekonomian suatu Negara. Suku bunga ini penting untuk perhitungan karena rata-rata para investor yang selalu mengharapkan hasil investasi yang lebih besar.

Penetapan tingkat suku bunga dilakukan oleh Bank Indonesia sesuai dengan UU nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Suku bunga dengan tenor 1 bulan yang diumumkan oleh Bank Indonesia secara periodic untuk jangka waktu tertentu yang berfungsi sebagai sinyal atau *stance* kebijakan moneter (Puspoprano, 2004:60).

2.2.2 Bunga

2.2.2.1 Pengertian Bunga Bank

Bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus di bayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman).⁵

Pengertian lain tentang bunga. Bunga adalah sejumlah uang yang dibayar atau untuk penggunaan modal. Jumlah tersebut, misalnya dinyatakan dengan satu tingkat atau persentase modal yang bersangkutan paut dengan itu yang dinamakan suku bunga modal.⁶

2.2.2.2 Macam-macam Bunga

Dalam kegiatan perbankan sehari-hari ada dua macam bunga yang diberikan kepada nasabahnya yaitu sebagai berikut:

1. Bunga simpanan

Bunga yang diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa bagi nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Bunga simpanan merupakan harga yang harus dibayar

⁵Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ed. Revisi VIII, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h.131

⁶Wirnyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Edisi I, Cetakan ke II, (Jakarta: Kencana, 2005), h.18

bank kepada nasabahnya. Sebagai contoh jasa giro, bunga tabunga, dan bunga deposito.

2. Bunga pinjaman

Adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank. Sebagai contoh bunga kredit.

Kedua macam bunga ini merupakan komponen utama faktor biaya dan pendapatan bagi bank. Bunga simpanan merupakan biaya dana yang harus dikeluarkan kepada nasabah sedangkan bunga pinjaman merupakan pendapatan yang diterima dari nasabah. Baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman masing-masing saling memengaruhi satu sama lainnya. Sebagai contoh seandainya bunga simpanan tinggi, maka secara otomatis bunga pinjaman juga terpengaruh ikut naik dan demikian pula sebaliknya.

2.2.2.3 Fakto-faktor yang Memengaruhi Suku Bunga

Seperti dijelaskan di atas bahwa untuk menentukan besar kecilnya suku bunga simpanan dan pinjaman sangat dipengaruhi oleh keduanya, artinya baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman saling memengaruhi di samping pengaruh faktor-faktor lainnya.

Faktor-faktor utama yang memengaruhi besar kecilnya penetapan bunga suku adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dana

Apabila bank kekurangan dana, sementara permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank agar dana tersebut cepat terpenuhi dengan meningkatkan suku bunga simpanan. Peningkatan bunga simpanan secara otomatis

akan pula meningkatkan bunga pinjaman. Namun, apabila dana yang ada disimpan banyak sementara permohonan simpanan sedikit, maka bunga simpanan akan turun.

2. Persaingan

Dalam memperebutkan dana simpanan, maka disamping faktor promosi, yang paling utama pihak perbankan harus memperhatikan pesaing. Dalam arti jika untuk bunga simpanan rata-rata 16%, maka jika hendak membutuhkan dana cepat sebaiknya bunga simpanan kita naikan di atas bunga pesaing misalnya 16%. Namun, sebaliknya untuk bunga pinjaman kita harus berada di bawah bunga pesaing.

3. Kebijakan pemerintah

Dalam arti baik untuk bunga simpanan maupun bunga pinjaman kita tidak boleh melebihi bunga yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

4. Target laba yang diinginkan

Sesuai dengan target laba yang diinginkan, jika laba yang diinginkan besar, maka bunga pinjaman ikut besar dan sebaliknya.

5. Jangka waktu

Semakin panjang jangka waktu pinjaman, akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan risiko di masa mendatang. Demikian pula sebaliknya jika pinjaman berjangka pendek, maka bunganya relatif lebih rendah.

6. Kualitas jaminan

Semakin likuid jaminan yang diberikan, semakin rendah bunga kredit yang dibebankan dan sebaliknya. Sebagai contoh jaminan sertifikat deposito berbeda dengan jaminan sertifikat tanah. Alasan utama perbedaan ini adalah dalam hal pencarian jaminan apabila kredit yang diberikan bermasalah. Bagi jaminan yang

likuid seperti sertifikat deposito atau rekening giro yang dibekukan akan lebih mudah untuk dicairkan jika dibandingkan dengan jaminan tanah.

7. Produk yang kompetitif

Maksudnya adalah produk yang dibiayai tersebut laku di pasaran. Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relatif rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif.

8. Hubungan baik

Biasanya bank menggolongkan nasabahnya antara nasabah utama (primer) dan nasabah biasa (sekunder). Penggolongan ini didasarkan keaktifan serta loyalitas nasabah yang bersangkutan terhadap bank. Nasabah utama biasanya mempunyai hubungan yang baik dengan pihak bank sehingga dalam penentuan suku bunganya pun berbeda dengan nasabah biasa.

9. Jaminan pihak ketiga

Dalam hal ini pihak yang memberikan jaminan kepada penerima kredit. Biasanya jika pihak yang memberikan jaminan bonafid, baik dari segi kemampuan membayar, nama baik maupun loyalitas terhadap bank, maka bunga yang dibayar pun berbeda. Demikian pula sebaliknya jika pinjaman pihak ketiganya kurang bonafid atau tidak dapat dipercaya, maka mungkin tidak dapat digunakan sebagai jaminan pihak ketiga oleh pihak perbankan.

2.2.2.4 Komponen-komponen dalam Menentukan Bunga Kredit

Khusus untuk menentukan besar kecilnya suku bunga kredit yang akan diberikan kepada para debitur terdapat beberapa komponen yang memengaruhi. Komponen-komponen ini ada yang dapat diperkecil (dikurangi) dan ada pula yang tidak.

Adapun komponen dalam menentukan suku bunga kredit antara lain sebagai berikut.

1. Total biaya dana (Cost of Fund)

Merupakan total bunga yang dikeluarkan oleh bank untuk memperoleh dana simpanan baik dalam bentuk simpanan giro, tabungan maupun deposito. Total biaya dana tergantung dari seberapa besar bunga yang ditetapkan untuk memperoleh dana yang diinginkan. Semakin besar bunga yang dibebankan terhadap bunga simpanan, semakin tinggi pula biaya dananya demikian pula sebaliknya. Total biaya dana ini harus dikurangi dengan cadangan wajib atau *Reserve Requirement* (RR) yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Saat ini besarnya RR yang ditetapkan pemerintah besarnya 5%.

2. Biaya operasi

Dalam melakukan setiap kegiatan setiap bank membutuhkan berbagai saran dan prasarana baik berupa manusia maupun alat. Penggunaan sarana dan prasarana ini memerlukan sejumlah biaya yang harus ditanggung bank sebagai biaya operasi. Biaya operasi merupakan biaya yang dikeluarkan oleh bank dalam melaksanakan operasinya. Biaya ini terdiri dari biaya gaji pegawai, biaya administrasi, biaya pemeliharaan, dan biaya-biaya lainnya.

3. Cadangan risiko kredit macet

Merupakan cadangan terhadap macetnya kredit yang akan diberikan, hal ini disebabkan setiap kredit yang diberikan pasti mengandung suatu risiko tidak terbayar. Risiko ini dapat timbul baik disengaja maupun tidak disengaja. Oleh karena itu, pihak bank perlu mencadangkan sebagai sikap bersiaga menghadapinya dengan cara membebankan sejumlah persentase tertentu terhadap kredit yang disalurkan.

4. Laba yang diinginkan

Setiap kali melakukan transaksi bank selalu ingin memperoleh laba yang maksimal. Penentuan ini ditentukan oleh beberapa pertimbangan penting, mengingat penentuan besarnya laba sangat mempengaruhi besarnya bunga kredit. Dalam hal ini, biasanya bank disamping melihat kondisi pesaing juga melihat kondisi nasabah apakah nasabah utama atau bukan dan juga melihat sektor-sektor yang dibiayai, misalnya jika proyek pemerintah atau untuk pengusaha/rakyat kecil, maka labanya pun berbeda dengan yang komersil.

5. Pajak

Pajak merupakan kewajiban yang harus dibankan pemerintah kepada bank yang memberikan fasilitas kredit kepada nasabahnya.

2.2.2.5 Jenis-jenis Pembebanan Suku Bunga Kredit

Pembebanan besarnya suku bunga kredit dibedakan kepada jenis kreditnya. Pembebanan di sini maksudnya metode perhitungan yang akan digunakan sehingga memengaruhi jumlah bunga yang akan dibayar. Jumlah bunga yang dibayar akan memengaruhi jumlah angsuran perbulannya. Di mana jumlah angsuran terdiri dari utang/pokok pinjaman dan bunga.

Metode pembebanan bunga yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. *Flat rate*

Pembebanan bunga setiap bulan tetap dari jumlah pinjamannya, demikian pula pokok pinjaman setiap bulan juga harus dibayar sama, sehingga angsuran setiap bulan juga sama sampai kredit tersebut lunas. Jenis *flat rate* ini diberikan kepada kredit yang bersifat konsumtif seperti pembelian rumah tinggal, pembelian mobil pribadi atau kredit konsumtif lainnya.

2. *Sliding rate*

Pembebanan bunga setiap bulan dihitung dari sisa peminjamannya, sehingga jumlah yang di bayar nasabah setiap bulan meneurun seiring dengan turunnya pokok pinjaman. Akan tetapi, pembayaran pokok pinjaman setiap bunga sama. Angsuran nasabah (pokok pinjaman ditambah bunga) otomatis dari bulan ke bulan semakin menurun. Jenis *sliding rate* ini biasanya diberikan kepada sector produktif, dengan maksud agar nasabah merasa tidak terbebani oleh pinjamannya.

3. *Floating rate*

Metode *floating rate* menetapkan besar kecilnya bunga kredit dikaitkan dengan bunga yang berlaku di pasar uang sehingga bunga yang dibayar setiap bulan sangat tergantung dari bunga pasar uang pada bulan tersebut. Jumlah bunga yang dibayarkan dapat lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan bulan yang bersangkutan. Pada akhirnya hal ini juga berpengaruh terhadap angsuran setiap bulan, yaitu bisa tetap, naik atau turun.

Pada aplikasinya, terkadang suatu bank konvensional menyatakan bahwa menggunakan bunga *flat*, tetapi sebenarnya *fluktuatif* karena ketika suku bunga sedang naik maka angsuran kredit nasabah akan ikut naik juga, tetapi jika suku bunganya sedang turun maka angsuran kredit nasabah akan tetap. Jadi, memang kelihatannya angsuran tetap tetapi itu hanya terjadi pada saat tahun pertama ataupun tahun kedua jalannya kredit.⁷

⁷ Syahriyah Semaun dan Wahidin, *Bunga Bank dan Nisbah Bagi Hasil: Sebuah Analisis Perbandingan*, Ed. Revisi (Cet. 1; (Yogyakarta: TrustMedia PUBLISHING, 2016), h. 50

2.2.3 Teori Pelayanan

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Defenisi pelayanan sendiri yaitu sesuatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.⁸ Salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan hingga saat ini masih dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman.⁹ *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*). Dalam salah satu studi mengenai studi *Servqual* oleh Parasuraman yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun keatas.

Adapun pengertian lain tentang pelayanan, pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsure kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisisioner. Tehnik *Servqual* dapat mengetahui seberapa besar

⁸ Sedyana, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Presko, 1995), h.2

⁹ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h.181

jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah:

1. Berwujud (*Tangible*)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi serta penampilan pegawainya).

2. Keandalan (*Reliability*)

Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yakni suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*Empathy*)

Maknanya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan

pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu peroperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan pelanggan yang mereka terima (Parasuraman,dkk:1998).

2.2.4 Bank

2.2.4.1 Pengertian Bank

Bank pada awal dikenalnya adalah meja tempat menukar uang. Lalu pengertian berkembang tempat penyimpanan uang dan seterusnya. Pengertian ini tidaklah salah, karena pengertian pada saat itu sesuai dengan kegiatan bank pada saat itu. Namun semakin modernnya perkembangan dunia perbankan maka pengertian bank pun berubah pula.

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Adapun pengertian bank menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁰

¹⁰Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ed. Revisi VIII, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 25

2.2.4.2 Kegiatan Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki tiga kegiatan yaitu sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (funding) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan di atas, baik untuk mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (demand deposit), simpanan tabungan (saving deposit) dan simpanan deposito (time deposit).
2. Menyalurkan dana (lending) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang bisa diberikan oleh hampir semua bank adalah kredit investasi, kredit modal kerja, atau kredit perdagangan.

3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (services) seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (clearing), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), letter of credit (L/C), safe deposit box, bank garansi, bank notes, travellers cheque, dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.¹¹

2.2.4.3 Jenis-jenis Bank

Bank biasanya diklasifikasikan berdasarkan pelayanan yang dilaksanakannya. Dalam hal ini, bank terbagi dalam banyak jenis. Diseluruh dunia, kita dapat bank perdagangan, bank tabungan, bank yang bergerak di bidang pegadaian surat-surat perjanjian, bank investasi, bank pertanian, bank serikat kerja sama, dan berbagai bentuk bank yang bergerak di bidang usaha lainnya. Selanjutnya,

1. Kebijakan bank dalam melaksanakan sistem kerjanya dapat digolongkan kedalam dua kategori:
 - a. Bank perdagangan yang depositonya diketahui sebagai deposito berjangka, sehingga lebih banyak menyediakan kredit jangka pendek.
 - b. Bank investasi yang depositonya diketahui sebagai sanggup memberikan kredit jangka panjang.¹²

Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi, kepemilikan dan dari segi menentukan harga. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan maupun jangkauan wilayah operasinya. Kemudian kepemilikan perusahaan dilihat dari segi kepemilikan saham

¹¹Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Cetakan ke III (Jakarta: Kencana, 2008), h. 8-9

¹²Muhammad Muslehuddin, *Sistem Perbankan dalam Islam* (Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2004), h. 4

yang ada serta akte pendiriannya. Sedangkan dari menentukan harga yaitu antara bank konvensional berdasarkan bunga dan bank syariah berdasarkan bagi hasil.

Jenis atau bentuk bank bermacam-macam, tergantung pada cara penggolongannya. Penggolongan dapat dilakukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut. (formalitas berdasarkan undang-undang, kepemilikannya, penekanan kegiatan usahanya, dan pembayaran bunga atau pembagian hasil usaha). Untuk lebih jelasnya jenis perbankan dewasa ini dapat ditinjau dari berbagai segi antara lain:

2. Jenis bank berdasarkan undang-undang

Kemudian menurut undang-undang pokok perbankan nomor 7 tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 maka jenis perbankan terdiri dari dua jenis bank yaitu:

- a. Bank umum
- b. Bank pengkreditan rakyat (BPR)

Dengan catatan bahwa bank ini dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan perhatian lebih besar kepada kegiatan tertentu.

3. Dilihat dari segi fungsinya

Dalam undang-undang pokok perbankan nomor 14 tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a. Bank umum
- b. Bank pembangunan
- c. Bank Tabungan
- d. Bank pasar
- e. Bank desa

f. Bank Pegawai

4. Dilihat dari segi kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendiri dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan terdiri dari:

- a. Bank milik negara (BUMN)
- b. Bank milik pemerintah daerah (BUMD)
- c. Bank milik asing
- d. Bank milik campuran
- e. Dilihat dari segi status

Dalam praktiknya jenis bank dilihat dari status dibagi kedalam dua macam:

- Bank devisa
- Bank non devisa

f. Dilihat dari segi cara menentukan harga

Ditinjau dari segi menentukan harga dapat pula diartikan sebagai penentuan keuntungan yang akan diperoleh seperti:

- Bank yang berdasarkan prinsip konvensional
- Bank berdasarkan prinsip syariah

g. Jenis bank berdasarkan penekanan kegiatannya seperti:

- Bank Retail
- Bank korporasi

2.2.5 Kredit

2.2.5.1 Pengertian Kredit

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Dari pengertian di atas dapatlah dijelaskan bahwa kredit dapat berupa uang atau tagihan yang nilainya diukur dengan uang, misalnya bank membiayai kredit untuk pembelian rumah atau mobil. Kemudian adanya kesepakatan antara bank (kreditor) dengan nasabah penerima kredit (debitur), bahwa mereka sepakat sesuai dengan perjanjian yang telah dibuatnya. Dalam perjanjian kredit tercakup hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk jangka waktu serta bunga yang ditetapkan bersama. Demikian pula dengan masalah sanksi apabila si debitur ingkar janji terhadap perjanjian yang telah dibuat bersama.

Yang menjadi perbedaan antara kredit yang diberikan oleh bank berdasarkan konvensional dengan pembiayaan yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip syariah adalah terletak pada keuntungan yang diharapkan. Bagi bank berdasarkan prinsip konvensional keuntungan yang diperoleh melalui bunga sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip bagi hasil berupa imbalan atau bagi hasil.

Dalam artian luas kredit diartikan sebagai kepercayaan. Begitu pula dalam bahasa latin kredit berarti "*credare*" artinya percaya. Maksud dari percaya bagi si pemberi kredit adalah ia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkan pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima

kredit merupakan penerimaan kepercayaan sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu.

Sebelum kredit diberikan, untuk meyakinkan bank bahwa si nasabah benar-benar dapat dipercaya, maka bank terlebih dulu mengadakan analisis kredit. Analisis kredit mencakup latar belakang nasabah atau perusahaan, prospek usahanya, jaminan yang diberikan serta faktor-faktor lainnya. Tujuan analisis ini adalah agar bank yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar aman.

Pemberian kredit tanpa dianalisis terlebih dulu akan sangat membahayakan bank. Nasabah dalam hal ini dengan mudah memberikan data-data piktif sehingga kredit tersebut sebenarnya tidak layak untuk diberikan. Akibatnya jika salah dalam menganalisis, maka kredit yang disalurkan akan sulit untuk ditagih alias macet. Namun, faktor salah analisis ini bukanlah penyebab utama kredit macet walaupun sebagian besar kredit macet diakibatkan salah dalam mengadakan analisis. Penyebab lainnya mungkin disebabkan oleh bencana alam yang memang tidak dapat dihindari oleh nasabah. Misalnya banjir atau gempa bumi atau dapat pula kesalahan pengelolaan.¹³

Jika kredit yang disalurkan mengalami kemacetan, maka langkah yang dilakukan untuk penyelamatan kredit tersebut beragam. Dikatakan beragam karena dilihat terlebih dulu penyebabnya. Jika memang bisa dibantu, maka tindakan membantu apakah dengan menambah jumlah kredit atau dengan memperpanjang jangka waktunya. Namun, jika memang sudah tidak dapat diselamatkan kembali, maka tindakan terakhir bagi bank adalah menyita jaminan yang telah dijaminkan oleh nasabah.

¹³Kasmir, Dasar-dasar Perbankan , Ed. Revisi 14, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 114

2.2.5.2 Unsur-unsur Kredit

Dalam kata kredit mengandung berbagai maksud. Atau dengan kata lain dalam kata kredit terkandung unsur-unsur yang direkatkan menjadi satu. Sehingga jika kita berbicara kredit, maka termasuk membicarakan unsur-unsur yang terkandung di dalamnya.

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bagi si pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (baik berupa uang, barang atau jasa) benar-benar diterima kembali di masa yang akan datang sesuai dengan jangka waktu kredit. Kepercayaan diberikan oleh bank sebagai dasar utama yang melandasi mengapa suatu kredit berani dikucurkan. Oleh karena itu, sebelum kredit dikucurkan harus dilakukan penelitian dan penyelidikan lebih dulu secara mendalam tentang kondisi nasabah, baik secara interen maupun eksteren. Penelitian dan penyelidikan tentang kondisi pemohon kredit sekarang dan masa lalu, untuk menilai kesungguhan dan etika baik nasabah terhadap bank.¹⁴

2. Kesepakatan

Di samping unsur percaya di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian di mana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing. Kesepakatan ini kemudian dituangkan dalam akad kredit dan ditandatangani kedua belah pihak sebelum kredit diluncurkan.

¹⁴Kasmir, Dasar-dasar Perbankan, Ed. Revisi 14, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 114

3. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek (di bawah 1 tahun), jangka menengah (1 sampai 3 tahun) atau jangka panjang (di atas 3 tahun). Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran kredit yang sudah disepakati kedua belah pihak. Untuk kondisi tertentu jangka waktu ini dapat diperpanjang sesuai kebutuhan.

4. Risiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu risiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu kredit. Semakin panjang suatu jangka waktu kredit, maka semakin besar risikonya, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja oleh nasabah, maupun risiko yang tidak disengaja, misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya, sehingga nasabah tidak mampu lagi melunasi kredit yang diperolehnya.

5. Balas jasa

Bagi bank balas jasa merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit. Dalam bank jenis konvensional balas jasa kita kenal dengan nama bunga. Di samping balas jasa dalam bentuk bunga bank juga membebankan kepada nasabah biaya administrasi kredit yang juga merupakan keuntungan bank. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.¹⁵

¹⁵Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Ed. Revisi XIV, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h.114-115

2.2.5.3 Jenis-jenis Kredit

Bergamnya jenis kegiatan usaha mengakibatkan beragam pula kebutuhan akan kebutuhan jenis kreditnya. Dalam praktiknya kredit yang ada di masyarakat terdiri dari beberapa jenis, begitu pula dengan pemberian fasilitas kredit oleh bank kepada masyarakat. Pemberian fasilitas kredit oleh bank dikelompokkan ke dalam jenis yang masing-masing dilihat dari berbagai segi. Pembagian jenis ini ditujukan untuk mencapai sarana atau tujuan tertentu mengingat setiap jenis usaha memiliki berbagai karakteristik tertentu.

Secara umum jenis-jenis kredit yang disalurkan oleh bank dan dilihat dari berbagai segi adalah:

1. Dilihat dari segi kegunaan

Maksud jenis kredit dilihat dari segi kegunaannya adalah untuk melihat penggunaan uang tersebut apakah untuk digunakan dalam kegiatan utama atau hanya kegiatan tambahan. Jika ditinjau dari segi kegunaannya terdapat dua jenis kredit yaitu:

a. kredit investasi

Yaitu kredit yang biasanya digunakan untuk keperluan perluasan usaha atau membangun proyek/pabrik baru di mana masa pemakaiannya untuk suatu periode yang relatif lebih lama dan biasanya kegunaan kredit ini adalah untuk kegiatan utama suatu perusahaan.

b. kredit modal kerja

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan meningkat produksi dalam operasionalnya. Contoh kredit modal kerja diberikan untuk membeli bahan baku, membayar gaji pegawai atau biaya-biaya lainnya yang berkaitan dengan proses

produksi perusahaan. Kredit modal kerja merupakan kredit yang dicairkan untuk mendukung kredit investasi yang sudah ada.

2. Dilihat dari segi tujuan kredit

Kredit jenis ini dilihat dari tujuan pemakaian suatu kredit, apakah bertujuan untuk diusahakan kembali atau dipakai untuk keperluan pribadi. Jenis kredit dilihat dari segi tujuan adalah:

a. kredit produktif

Kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha atau produksi atau investasi. Kredit ini diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa. Artinya kredit ini diberikan untuk diusahakan sehingga menghasilkan sesuatu baik berupa barang atau jasa.

b. kredit konsumtif

Merupakan kredit yang digunakan untuk dikonsumsi atau dipakai secara pribadi. Dalam kredit ini tidak ada penambahan barang dan jasa yang dihasilkan, karena memang untuk digunakan atau dipakai oleh seseorang atau badan usaha.

c. kredit perdagangan

Kredit perdagangan merupakan kredit yang digunakan untuk kegiatan perdagangan dan biasanya untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut. Kredit ini sering diberikan kepada supplier atau agen-agen perdagangan yang akan membeli barang dalam jumlah tertentu.

3. Dilihat dari segi jangka waktu

Dilihat dari segi jangka waktu, artinya lamanya masa pemberian kredit mulai dari pertama sekali diberikan sampai masa pelunasannya jenis kredit ini adalah:

a. kredit jangka pendek

Kredit ini merupakan kredit yang memiliki jangka waktu kurang dari 1 tahun atau paling lama 1 tahun dan biasanya digunakan untuk keperluan modal kerja.

b. kredit jangka menengah

Jangka waktu kreditnya berkisar antara 1 tahun sampai dengan 3 tahun, kredit jenis ini dapat diberikan untuk modal kerja. Beberapa bank mengaflikasikan kredit menengah menjadi kredit jangka panjang.

c. kredit jangka panjang

Merupakan kredit yang masa pengembaliannya paling panjang yaitu diatas 3 tahun atau 5 tahun. Biasanya kredit ini digunakan untuk investasi jangka panjang seperti perkebunan karet, kelapa sawit atau manufaktur dan untuk juga kredit konsumtif seperti kredit perumahan.

4. Dilihat dari segi jaminan

Dilihat dari segi jaminan maksudnya adalah setiap pemberian suatu fasilitas kredit harus dilindungi dengan suatu barang atau surat-surat berharga minimal senilai kredit yang diberikan. Jenis kredit dilihat dari segi jaminan adalah:

a. kredit dengan jaminan

Merupakan kredit yang diberikan dengan suatu jaminan tertentu. Jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud. Artinya setiap kredit yang dikeluarkan akan dilindungi senilai jaminan yang diberikan si calon debitur.

b. kredit tanpa jaminan

Yaitu kredit yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu. Kredit jenis ini diberikan dengan melihat prospek usaha, karakter serta loyalitas si calon debitur selama berhubungan dengan bank yang bersangkutan.

5. Dilihat dari segi sektor usaha

Setiap sektor usaha memiliki karakteristik yang berbeda-beda, oleh karena itu pemberian fasilitas kredit pun berbeda pula. Jenis kredit jika dilihat dari sektor usaha sebagai berikut:

a. kredit pertanian

Merupakan kredit yang dibiayai untuk sektor perkebunan atau pertanian rakyat. Sektor usaha pertanian dapat berupa jangka pendek atau jangka panjang.

b. kredit peternakan

Dalam hal ini kredit diberikan untuk jangka waktu yang relatif pendek misalnya peternakan ayam dan untuk kredit jangka panjang seperti kambing atau sapi.

c. kredit industri

Yaitu kredit untuk membiayai industri pengolahan baik untuk industri kecil, menengah atau besar.

d. kredit pertambangan

Yaitu jenis kredit untuk usaha tambang yang dibiayainya, biasanya dalam jangka panjang, seperti tambang emas, minyak atau tambang timah.

e. kredit pendidikan

Merupakan kredit yang diberikan untuk membangun sarana dan prasarana pendidikan atau dapat pula berupa kredit untuk para mahasiswa yang sedang belajar.

f. kredit profesi

Diberikan kepada kalangan para profesional seperti, dosen, dokter atau pengacara.

g. kredit perumahan

Yaitu kredit untuk membiayai pembangunan atau pembelian perumahan.¹⁶

2.3 Teori Manajemen Syariah

2.3.1 Pengertian Manajemen Syariah

Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarah*. *Idarah* diambil dari perkataan *adartasy-syai'a* atau perkataan '*adarta bihi* juga dapat didasarkan pada kata *ad-dauran*. Pengamat bahasa menilai mengambil kata yang kedua yaitu: '*adarta bihi*, itu lebih tepat. Oleh karena itu, dalam *Elias' Modern Dictionary English Arabic* kata *management* (Inggris), sepadan dengan kata *tadbir*, *idarah*, *siyasah* dan *qiyadah* dalam bahasa Arab. Dalam Al-Qur'an dari terma-terma tersebut, hanya ditemui terma *tadbir* dalam berbagai *derivasinya*. *Tadbir* adalah bentuk *masdar* dari kata kerja *dabbara*, *yudabbiru* *tadriban* berarti penertiban, pengaturan, pengurusan, perencanaan, dan persiapan. Secara istilah, sebagian pengamat mengartikannya sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu, mereka mengatakan bahwa *idarah* (manajemen) itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsure-unsur pokok dalam suatu proyek.¹⁷

¹⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Ed. I Cet. IV, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), h.76-79

¹⁷ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, edisi revisi (Yogyakarta: UPP AMP YKPM, 2005), h. 175-176

Dalam Al-Qur'an, terdapat makna manajemen di Q.S. Yunus/10: 3, yakni sebagai berikut:

إِنَّ رَبَّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَى الْعَرْشِ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مَا مِنْ شَفِيعٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ إِذْنِهِ ذَٰلِكُمُ اللَّهُ رَبُّكُمْ فَاعْبُدُوهُ أَفَلَا تَذَكَّرُونَ ﴿٣﴾

Terjemahannya:

Sesungguhnya Tuhan kamu ialah Allah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, Kemudian dia bersemayam di atas 'Arsy untuk mengatur segala urusan. Tiada seorangpun yang akan memberi syafa'at kecuali sesudah ada izin-Nya. (Dzat) yang demikian Itulah Allah, Tuhan kamu, Maka sembahlah Dia. Maka apakah kamu tidak mengambil pelajaran?¹⁸

Q.S. Yunus/10: 31

قُلْ مَنْ يَرْزُقُكُمْ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ أَمَّنْ يَمْلِكُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَمَنْ يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَيِّتِ وَيُخْرِجُ الْمَيِّتَ مِنَ الْحَيِّ وَمَنْ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ فَسَيَقُولُونَ اللَّهُ فَقُلْ أَفَلَا تَتَّقُونَ ﴿٣١﴾

Terjemahannya:

Katakanlah: "Siapakah yang memberi rezki kepadamu dari langit dan bumi, atau siapakah yang Kuasa (menciptakan) pendengaran dan penglihatan, dan siapakah yang mengeluarkan yang hidup dari yang mati dan mengeluarkan yang mati dari yang hidup dan siapakah yang mengatur segala urusan?" Maka mereka akan menjawab: "Allah". Maka katakanlah "Mangapa kamu tidak bertakwa kepada-Nya?"¹⁹

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015), h. 208

¹⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna*, h. 212

Q.S. Ar-Ra'ad/13: 2

اللَّهُ الَّذِي رَفَعَ السَّمَوَاتِ بِغَيْرِ عَمَدٍ تَرَوْنَهَا ثُمَّ أَسْتَوَىٰ عَلَى الْعَرْشِ وَسَخَّرَ
الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ كُلٌّ يَجْرِي لِأَجَلٍ مُّسَمًّى يُدَبِّرُ الْأَمْرَ يُفَصِّلُ الْآيَاتِ
لَعَلَّكُمْ بِلِقَاءِ رَبِّكُمْ تُوقِنُونَ ﴿٢﴾

Terjemahannya:

Allah-lah yang meninggikan langit tanpa tiang (sebagaimana) yang kamu lihat, Kemudian dia bersemayam di atas 'Arasy, dan menundukkan matahari dan bulan. masing-masing beredar hingga waktu yang ditentukan. Allah mengatur urusan (makhluk-Nya), menjelaskan tanda-tanda (kebesaran-Nya), supaya kamu meyakini pertemuan (mu) dengan Tuhanmu.²⁰

Menurut Ibnu Katsir, bunyi ayat “Dan siapakah yang mengatur segala urusan?” adalah Dzat yang ditangan-Nyalah kekuasaan segala perkara yang melindungi dan bukan yang dilindungi, Dialah pengelola yang Maha Bijaksana dan tidak ada pihak mampu menolak ketetapan-Nya. Sedangkan bunyi “Dia mengatur perkara” menurut Ibnu Katsir adalah Dia mengatur seluruh makhluk, dan tidak ada suatu urusanpun yang menyibukkan-Nya sehingga Dial alai terhadap perkara yang lain.

Yudabbir al-amr pada ayat di atas menunjukkan penjelasan bahwa Allah menguasai kerajaan-Nya dengan sempurna; mematikan dan menghidupkan, mengadakan dan meniadakan, mengkayakan dan memiskinkan, serta menurunkan wahyu kepada siapapun yang Dia kehendaki di antara para hamba-Nya. Sehingga menurut Al Maraghi kalimat *Yudabbir al-amri* dimaknai mengatur urusan dengan bijaksana.²¹

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an per Kata Warna* (Bandung: Cordoba, 2015), h. 249

²¹ Muhammad, *Manajaemen Bank Syariah*, edisi revisi (Yogyakarta: UPP AMP YKPM, 2005), h.

2.3.2 Prinsip Manajemen Syariah

Manajemen syariah adalah ilmu dalam mengatur, mengelola, mengawasi dan mengevaluasi sumber daya yang dimiliki untuk melakukan sebuah proses dengan tujuan mencapai cita-cita bersama dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah, adapun prinsip-prinsip manajemen syariah adalah sebagai berikut:

2.3.2.1 *Amar Ma'ruf Nahi Munkar*

Dalam kehidupan, seorang muslim wajib melakukan perbuatan *ma'ruf* yakni perbuatan yang disukai oleh Allah SWT. Sikap seorang muslim harus diiringi oleh ketauhidan sehingga perbuatan yang dilakukan dapat membawa masalah kepada sesama. *Ma'ruf* dalam hal ini menyangkut seluruh perbuatan terpuji seperti: sikap tolong menolong, meningkatkan keadilan, berbuat baik kepada sesama, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat, mengerjakan pekerjaan sebaik mungkin dan sebagainya. Sedangkan *munkar* adalah perbuatan tercela yang haram hukumnya untuk dilakukan karena akan membawa efek buruk kepada orang lain maupun diri sendiri seperti: korupsi, kriminal, pedofilia, suap-menyuap, pemborosan dan sebagainya.

2.3.2.2 Kewajiban Menegakkan Kebenaran

Kebenaran merupakan hal yang mutlak untuk ditegakkan. Manajerial yang baik membutuhkan suatu kebenaran dalam prosesnya, darinya dibutuhkan keahlian berdasarkan bidangnya sehingga dapat terlaksana dengan baik. Selain itu, kebenaran juga seharusnya timbul dari rohaniah seseorang, sebab kebenaran tak akan berguna jika tidak ditegakkan. Perintah untuk menegakkan kebenaran telah menjadi aturan Ilahi yang wajib dilakukan oleh tiap muslim.

Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nisa/4: 58, yakni sebagai berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahannya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.

Perintah tersebut menjelaskan bahwa kebenaran tidak perlu ragu-ragu untuk dilakukan. Selagi mampu melakukannya maka lakukanlah. Ini adalah sebuah perintah dari Ilahi untuk ditegakkan. Manajerial yang baik tidak perlu kebohongan didalamnya dan tidak merusak nama orang lain untuk dijunjung. Islam mengharuskan untuk berlaku jujur dalam segala hal.

2.3.2.3 Kewajiban Menegakkan Keadilan

Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil, baik dalam bertindak, berucap, menimbang maupun dalam member sanksi. Wujud keadilan dalam manajerial dapat dilakukan dengan memberikan bonus terhadap karyawan yang memiliki etos kerja yang baik dan memberikan sanksi yang sesuai terhadap karyawan yang lalai dalam pekerjaan.

2.3.2.4 Kewajiban Menyampaikan Amanah

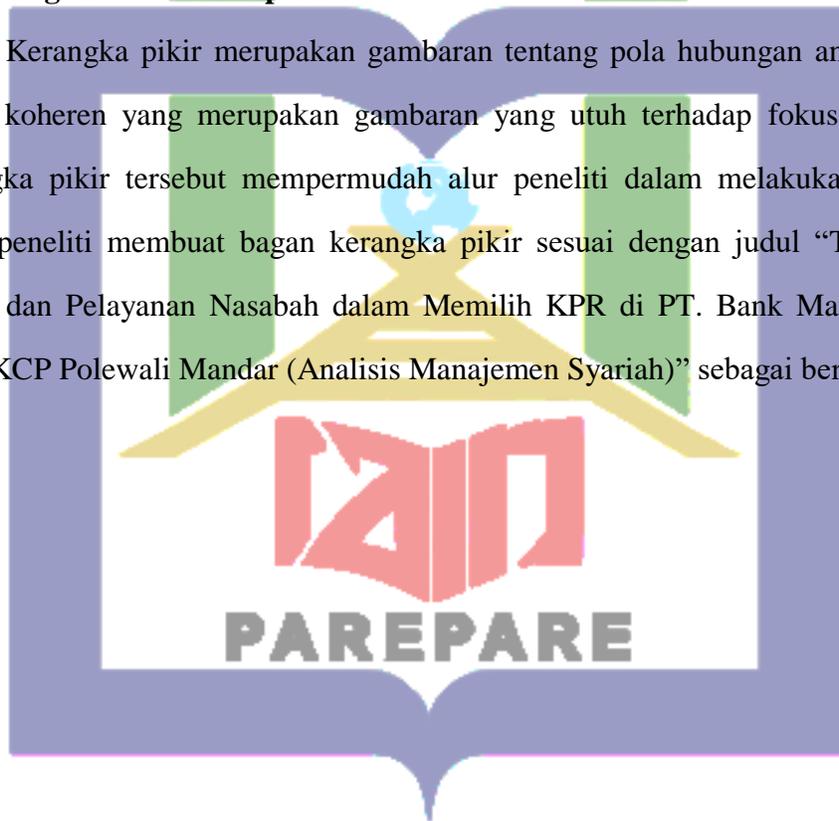
Sebagai makhluk social yang membutuhkan makhluk lainnya, kita dituntut untuk menyampaikan amanah kepada pihak yang berhak menerimanya sebagaimana telah ditunjukkan oleh pemberi amanah. Amanah bukan hanya wasiat atau nasihat, tetapi juga termasuk hutang piutang. Dalam organisasi, seorang manajer pemegang amanah terbesar. Manajer keuangan memegang dana dari pihak investor yang diamanahkan kepadanya untuk dikelola dengan baik dan jangan manyalagunakannya.

Ketika mendapat keuntungan akan sama-sama dibagi, namun ketika tidak mendapat keuntungan sama-sama merugi, ini juga merupakan serangkaian prinsip keadilan selama berjalan sesuai aturan syariat Islam.

Dengan demikian, manajemen syariah sebenarnya sejalan dengan prinsip manajemen pada umumnya. Dalam pengelolaan organisasi manapun tentu membutuhkan kualifikasi seperti yang tertuang di dalam manajemen syariah. Secara aturan, Al-Qur'an telah mengatur semuanya sedemikian baik, tinggal bagaimana manusia menjalakkannya.

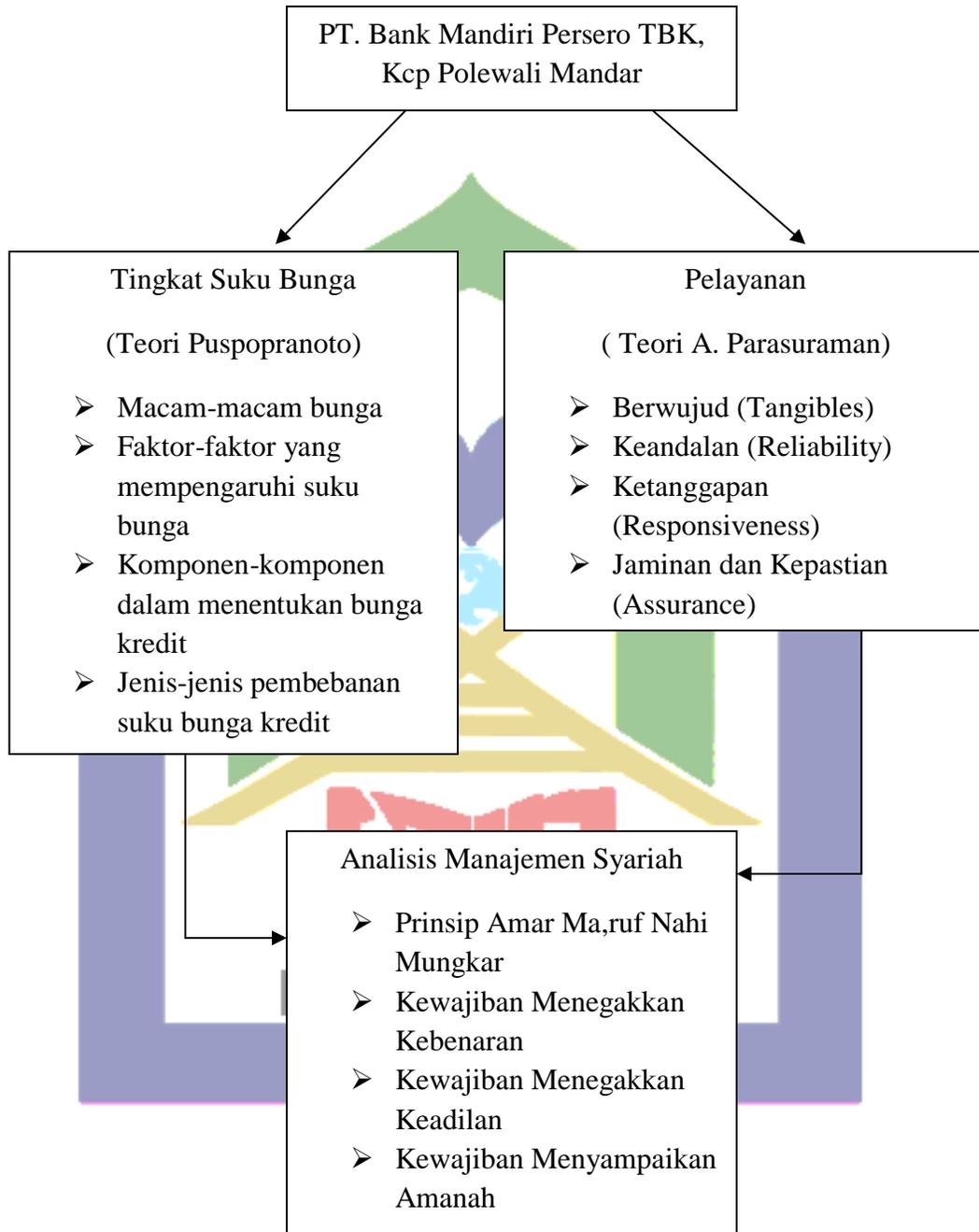
2.4 Kerangka Pikir/Konseptual

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian.²² Kerangka pikir tersebut mempermudah alur peneliti dalam melakukan penelitian. Maka peneliti membuat bagan kerangka pikir sesuai dengan judul “Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah dalam Memilih KPR di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar (Analisis Manajemen Syariah)” sebagai berikut.



²²Tim Penyusun, *Pedoman Penulis Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)* (Parepare: STAIN, 2013, h. 26)

Bagan Kerangka Pikir



2.5 Profil PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar

Tabel 1 Profil PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar

Nama Perusahaan	: BANK MANDIRI
Nama Bank	: Bank Mandiri
Kode Bank	: 17002
Nama Kantor	:PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar
Status Kantor	: KCP
Alamat	: Jl. Jendral Sudirman, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Wonomulyo
Kode Pos	: 91352
Telp	: 0428-51986
Website	:www.bankmandiri.co.id

Sumber Data : *Kantor* Bank Mandri Persero KCP Polewali Mandar

2.6 Sejarah Singkat Bank Mandiri

Bank mandiri merupakan salah satu bank terbesar yang beroperasi di Indonesia. Selain telah memiliki banyak nasabah dan memiliki kantor cabang di seluruh Indonesia, Bank Mandiri juga telah meraih banyak prestasi di dunia perbankan. Pada tahun 2016, Bank Mandiri menjadi bank pertama di Indonesia yang memiliki jumlah aset sebesar 1000 triliun. Aset ini dicatat berdasarkan laporan keuangan neraca pada tanggal 21 Desember 2016. Lalu, pada tahun 2017, Bank Mandiri juga berhasil meraih 6 kategori penghargaan dalam Infobank Digital Brand Award 2017, yakni:

2.6.1 Golden Trophy kategori Kartu Kredit Bank Umum Konvensional

2.6.2 Peringkat ketiga kategori Kartu Kredit Bank Umum Konvensional

2.6.3 Peringkat ketiga kategori Wealth Management Bank Umum Konvensional

2.6.4 Peringkat ketiga kategori KPR Bank Umum Konvensional

2.6.5 Peringkat satu kategori Deposito Bank Umum Konvensional

2.6.6 Peringkat tiga Kartu Debit Bank Umum Konvensional

Serta pada tahun 2018, Bank Mandiri juga meraih beberapa penghargaan seperti *Visa Asia Pacific Security Summit ke-14*, *Transaction Banking Service Excellence*. Maka dari itu, Bank Mandiri telah menjadi salah satu bank penting yang berjasa bagi Indonesia. Tidak ada salahnya untuk mengetahui sedikit tentang sejarah berdirinya Bank Mandiri yang berprestasi ini.

Bank Mandiri didirikan di Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998. Pada saat itu, pemerintah sedang berusaha menanggulangi krisis ekonomi regional sejak tahun 1997. Salah satu caranya adalah Pemerintah Republik Indonesia melakukan restrukturisasi bank, baik bank umum, swasta, ataupun pemerintah dengan bantuan *International Monetary Fund (IMF)*, Bank Dunia, dan *Asia Development Bank (ADB)*. Bank Mandiri juga mengalami restrukturisasi dimana empat bank pemerintah yang berbeda digabungkan bersama dalam satu bank. Penggabungan atau merger empat bank tersebut dengan Bank Mandiri akhirnya dilakukan pada tanggal 31 Juli 1999.

Keempat bank yang digabungkan bersama Bank Mandiri merupakan bank-bank yang memiliki sejarah yang cukup panjang dan turut membentuk riwayat perbankan di Indonesia. Bank tersebut merupakan Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, dan Bank Pembangunan Indonesia yang memiliki sejarah lebih dari 100 tahun lamanya.

1. Bank Bumi Daya

Bank Bumi Daya merupakan hasil nasionalisasi dari *De Nationale Handelsbank NV* yang sebelumnya merupakan perusahaan Belanda pada saat masa penjajahan Belanda di Indonesia. Bank Bumi Daya ini telah melalui proses yang panjang dalam masa nasionalisasi.

- a. Tahun 1959, *De Nationale Handelsbank NV* diubah menjadi Bank Umum Negara.
- b. Tahun 1964, *Chartered Bank* yang sebelumnya milik Inggris juga di nasionalisasikan dan diambil alih oleh Bank Umum Negara.
- c. Tahun 1965, Bank Umum Negara digabung dengan Bank Negara Indonesia dan diganti namanya menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV. Kemudian, namanya beralih lagi menjadi Bank Bumi Daya.

2. Bank Dagang Negara

Bank Dagang Negara merupakan bank tertua di Indonesia yang bertempat di Batavia (sekarang adalah Jakarta). Bank ini juga melalui proses nasionalisasi dari *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* milik Belanda.

- a. Tahun 1857, *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* didirikan di Batavia.
- b. Tahun 1949, namanya berubah menjadi *Escomptobank NV*.
- c. Tahun 1960, *Escomptobank* dinasionalisasikan menjadi Bank Dagang Negara yang digunakan pemerintah untuk membiayai sektor industri dan pertambangan Indonesia.

3. Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim)

Bank Exim juga melalui proses nasionalisasi dari perusahaan dagang Belanda bernama *N.V. Nederlandsche Handels Maatschappij* yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembangkan sektor perbankan pada tahun 1870. Berikut adalah proses nasionalisasi Bank Exim:

- a. Tahun 1960, perusahaan ini dinasionalisasikan oleh pemerintah Indonesia.
- b. Tahun 1965, perusahaan digabung dengan Bank Negara Indonesia dan dijadikan sebagai Bank Negara Indonesia Unit II.
- c. tahun 1968, Bank Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua Unit, yaitu Bank Negara Indonesia Unit II Ekspor dan Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Impor. Pada akhirnya, keduanya disatukan menjadi Bank Exim yang digunakan pemerintah untuk membiayai kegiatan ekspor dan impor.

4. Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo)

Bank Pembangunan Indonesia diawali dengan pembangunan Bank Industry Negara memiliki misi untuk mendukung perkembangan sektor-sektor ekonomi tertentu, khususnya pada sektor perkebunan, industry dan pertambangan. Berikut adalah proses pembentukan Bapindo dari BIN.

- a. Tahun 1951, Bank Industri Negara didirikan
- b. Tahun 1960, Bank Pembangunan Indonesia dibentuk sebagai Bank Milik Negara dan BIN digabung dengan Bapindo.
- c. Tahun 1970, Bapindo diberikan tugas untuk membantu dalam pembangunan nasional dengan pembiayaan jangka menengah dan panjang dalam sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Proses Penyesuaian Pasca Pembangunan

Setelah menyelesaikan proses penggabungan, proses berikutnya dalam sejarah berdirinya Bank Mandiri adalah proses penyesuaian pasca penggabungan seperti sejarah bank Islam di Indonesia. Bank Mandiri melakukan proses konsolidasi dimana bank mengalami proses yang panjang untuk menyesuaikan budaya maupun teknologi

antar bank. Proses ini mengakibatkan pengurangan pegawai sebanyak 8.980 orang yang penutupan cabang sebanyak 194 unit. Kegiatan penyesuaian ini dilakukan secara perlahan selama 5 hingga 7 tahun dengan pembentukan tim khusus yaitu tim internalisasi budaya yang ada hingga sekarang.

Selain itu, Bank Mandiri juga mewarisi 9 *Core Banking System* berbeda dari keempat bank yang digabung bersama. Setelah berinvestasi untuk melakukan konsolidasi awal dari sistem yang berbeda, Bank Mandiri selanjutnya melakukan pergantian platform yang berjalan selama 3 tahun dengan investasi sebesar 200 juta. Program pergantian platform ini difokuskan untuk kegiatan *consumer banking* dan meningkatkan kemampuan penetrasi di segmen *retail banking*. Pada sektor usaha, nasabah-nasabah Bank Mandiri kebanyakan bergerak di sektor yang sama seperti makanan, minuman, pertanian, konstruksi kimia, dan tekstil. Maka, persetujuan kredit dan pengawasan untuk usaha dilaksanakan dengan cara terpisah dari kegiatan pemasaran dan business unit. Pada akhirnya, dalam masa transisi menyatukan semua sistem, sistem Bank Exim dipilih untuk digunakan pada tahun 1999 hingga 2001. Pada tahun 2003-2004, sistem tersebut diubah lagi menjadi sistem Bank Mandiri saat semua sistem telah disatukan. Dan sekarang, Bank Mandiri telah menjadi salah satu perusahaan dan tempat kerja terbaik di dunia. Bank ini telah memberikan lapangan kerja bagi 36,737 karyawan dengan 457 kantor cabang dan 7 kantor cabang/perwakilan/perusahaan anak di luar negeri sampai Desember 2015. Selain itu bank ini juga memiliki layanan distribusi yang dilengkapi dengan:

- 388 ATM
- 957 ATM dalam jaringan ATM Link, ATM Bersama, ATM Prima, dan Visa/Plus
- 861 mesin Electronic Data Capture (EDC)

- jaringan elektronik yang terdiri dari Internet Banking, SMS Banking, dan Call Center.

Itulah sejarah berdirinya Bank Mandiri yang awalnya digunakan Pemerintah Indonesia untuk menanggulangi krisis ekonomi dan telah berkembang menjadi salah satu Bank Indonesia yang terkemuka di dunia.

2.7 Visi dan Misi PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar

Visi

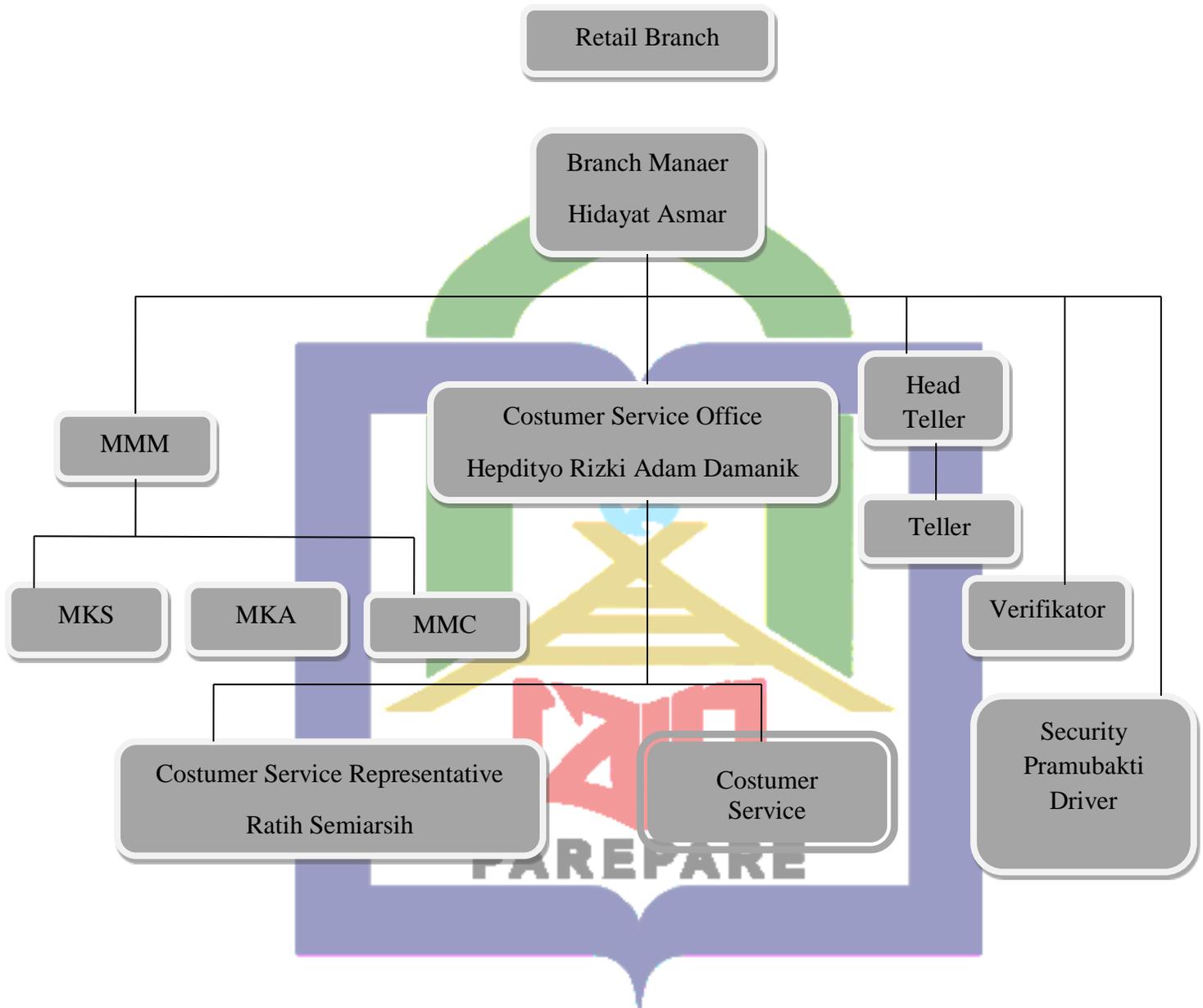
Menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

Misi

- 2.7.1 Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- 4.7.2 Mengembangkan sumber daya manusia professional
- 4.7.3 Memberi keuntungan yang maksimal
- 4.7.4 Melaksanakan manajemen terbuka
- 4.7.5 Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan²³

²³www.bankmandiri.co.id

2.8 Struktur Organisasi



2.9 Produk-produk yang Terdapat di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP

Polewali Mandar

2.9.1 Mandiri Tabungan

2.9.1.1 Tabungan rupiah

2.9.1.2 Tabungan valas

2.9.1.3 Tabungan rencana

2.9.1.4 Tabunganku

2.9.1.5 Tabungan bisnis

2.9.2 Mandiri Deposito

2.9.2.1 Deposito rupiah

2.9.2.2 Deposito valas

2.9.3 Mandiri Giro

2.9.3.1 Giro rupiah

2.9.3.2 Giro valas

2.9.4 Mandiri Pinjaman

2.9.4.1 Kredit serbaguna mikro

2.9.4.2 Kredit kendaraan bermotor

2.9.4.3 Kredit kepemilikan rumah

2.9.4.4 KPR milenial

2.9.4.5 Kredit multiguna

2.9.4.6 Kredit UMKM

2.9.4.7 Kredit corporate

2.9.5 Mandiri Kartu Kredit



- 2.9.5.1 Mandiri signature
- 2.9.5.2 Mandiri JCB precious
- 2.9.5.3 Mandiri Skyz card
- 2.9.5.4 Mandiri pertamina card
- 2.9.5.5 Mandiri golf signature
- 2.9.5.6 Mandiri golf platinum
- 2.9.5.7 Mandiri platinum
- 2.9.5.8 Everday card
- 2.9.5.9 Mandiri gold
- 2.9.5.10 Hypermart card
- 2.9.5.11 Mandiri world elite
- 2.9.5.12 Corporate card
- 2.9.6 Mandiri Investasi dan Asuransi
 - 2.9.6.1 Reksadana
 - 2.9.6.2 ORI dan sukuk ritel
 - 2.9.6.3 AXA mandiri
 - 2.9.6.4 Mandiri inhealth
 - 2.9.6.5 Mandiri AXA general insurance jiwa
- 2.9.7 E-Banking
 - 2.9.7.1Mandiri online
 - 2.9.7.2 Mandir e-money
 - 2.9.7.3 Linkaja
 - 2.9.7.4 Mandiri sms
- 2.9.8 Pengiriman Uang



2.9.8.1 Outgoing transfer

2.9.8.2 Incoming transfer

2.9.9 Mandiri Cash Management

2.9.9.1 Mandiri bill collection

2.9.9.2 Mandiri H2H payment

2.9.9.3 Mandiri auto debit

2.9.10 Mandiri Trade Finance

2.9.10.1 Ekspor dan impor

2.9.10.2 Perdagangan local

Selain produk-produk di atas, Bank Mandiri juga memiliki beberapa layanan seperti mandiri call yang merupakan layanan perbankan otomatis yang siap melayani anda 24 jam melalui telpon atau ponsel. Dengan Mandiri Call, anda dapat melakukan beberapa transaksi seperti transfer antar rekening Bank Mandiri, pembayaran tagihan (listrik [PLN], PAM, telepon/handpon, kartu kredit, tiket pesawat/kereta api, iklan, internet, televisi berlangganan, PBB, pendidikan, dan juga asuransi).

Anda juga dapat melakukan pembelian isi ulang pulsa, pembukaan deposito rupiah, mengetahui informasi saldo rekening dan 10 (sepuluh) transaksi terakhir, dan informasi berupa suku bunga, rekening pinjaman, beserta aplikasi pinjaman dan produk. Bank Mandiri juga memiliki layanan lain seperti Mandiri Online (layanan integrasi dari Mandiri Internet dan Mandiri Mobile yang dapat diakses melalui web browser), Mandiri Klikpay (salah satu fitur Mandiri Debit), Mandiri Internet Bisnis, Mandiri SMS, dan juga Mandiri ATM.²⁴

²⁴ www.bankmandiri.co.id

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Metode-metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.²⁵ Untuk lebih mengetahui metode penelitian dari penelitian ini, maka diuraikan sebagai berikut

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan atau (*field research*), yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada dilapangan sebagaimana adanya, Dengan pendekatan fenomenologi yaitu mendeskripsikan atau menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait fenomena yang nampak di kalangan masyarakat. berdasarkan masalahnya, Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan apa yang diteliti, melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini adalah pertama, untuk mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk alur cerita atau teks naratif sehingga lebih mudah untuk dipahami. Pendekatan ini menurut peneliti mampu menggali data dan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin untuk keperluan penelitian. Kedua, pendekatan penelitian ini diharapkan mampu

²⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare; STAIN Parepare, 2013), h. 34.

membangun keakraban dengan subjek penelitian atau informan ketika mereka berpartisipasi dalam kegiatan penelitian sehingga peneliti dapat mengemukakan data berupa fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Ketiga, peneliti mengharapkan pendekatan penelitian ini mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang diajukan.

3.2 Lokasi dan Waktu penelitian

3.2.1 Lokasi

Berdasarkan dengan judul yang ada, maka kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Bank Mandiri Persero Tbk, KCP Polewali Mandar.

3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan setelah proposal diseminarkan dan mendapat surat izin untuk meneliti, penelitian ini akan berlangsung selama kurang lebih dua bulan lamanya untuk memperoleh informasi dan pengumpulan data.

3.3 Fokus penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis akan berfokus pada minat nasabah dalam memilih KPR pada PT. Bank Mandiri Persero Tbk, KCP Polewali Mandar, dimana studi ini membahas tentang minat nasabah dalam memilih KPR.

3.4 Jenis dan Sumber data yang digunakan

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari pihak responden dan informasi melalui wawancara serta observasi secara langsung di lapangan. Data primer ialah data yang diperoleh langsung dengan melakukan wawancara terhadap Menejer, dan karyawan lainnya dan atau wawancara langsung kepada nasabah, data primer dalam hal ini diperoleh dari sumber individu atau

perorangan yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti di Bank Syariah Mandiri di Polewali Mandar.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang dapat diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Atau dalam hal ini data sekunder yang dimaksud adalah dokumentasi-dokumentasi yang diharapkan dapat memberi informasi pelengkap dalam penelitian. Data sekunder yang dapat diperoleh antara lain berasal dari :

3.4.2.1 Buku-buku yang terkait tentang pemasaran dan ekonomi Syari'ah.

3.4.2.2 buku-buku tentang etika bisnis dan etika bisnis islam.

3.4.2.3 Kepustakaan, internet, serta artikel yang terkait dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Setiap penelitian yang digunakan tentunya menggunakan beberapa teknik dari instrument penelitian dimana teknik dan instrument yang satu dengan yang lainnya saling terkait agar data yang diperoleh benar-benar sah dan otentik. Adapun untuk memperoleh data, maka penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

3.5.1. Observasi

Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.²⁶

Observasi atau penelitian lapangan adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti terjun dan berhadapan serta berinteraksi langsung dengan objek penelitian. Hal ini penting dalam usaha mendapatkan data yang valid dan

²⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, h. 146.

akurat. Dalam pelaksanaan penelitian ini, instrumen penelitian yang telah disiapkan berupa angket dan pedoman wawancara yang diaplikasikan.

Setelah data dari hasil penelitian kepustakaan terkumpul, penulis mengadakan penelitian dilapangan atau observasi untuk melihat langsung kenyataan yang ada. Penelitian ini dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah tahap persiapan dimana penulis menyiapkan segala sesuatu untuk menunjang penelitian lapangan, seperti menyiapkan angket, pedoman wawancara, serta penentuan waktu penelitian setelah sebelumnya penulis meminta surat izin penelitian dari pemerintah daerah tempat penelitian dilaksanakan.

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data melalui pencatatan langsung secara sistematis dari dokumen yang tersedia. Dokumen ini dapat berupa buku-buku ilmiah, majalah ataupun sumber lain yang ada kaitannya dengan judul atau keterangan yang penulis butuhkan. Penggunaan teknik dokumentasi dalam penelitian biasanya dilakukan pada tahap awal penelitian untuk mendapatkan data tentang jumlah populasi penelitian.

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data histori. Sebagian besar data yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, laporan dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang telah silam.²⁷ Metode dokumentasi ini mencari data mengenai hal-hal data variabel yang metode ini digunakan untuk mengetahui profil dan perkembangan PT Bank Mandiri

²⁷Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 144

Persero Tbk, KCP Polewali Mandar yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku, internet, dan informasi lainnya.

3.5.3 Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan suatu informasi kepada subjek, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.²⁸ Wawancara atau bertanya langsung terkait objek penelitian ini kepada praktisi Bank BRI Syariah KCP Pinrang. Tipe wawancara yang akan digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu tidak dibatasi oleh daftar urutan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Sifat wawancara ini adalah terbuka karena subjek yang diwawancarai mengetahui bahwa mereka sedang wawancara sehingga jelas maksud dan tujuan dari wawancara tersebut.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.²⁹

Selain itu, peneliti juga akan menggunakan metode-metode yang secara khusus adalah sebagai berikut:

3.6.1 Editing

Editing yaitu seleksi atau pemeriksaan ulang data yang telah terkumpul. Pada

²⁸Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Diva Press, 2010), h. 145.

²⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 248.

tahap pertama ini peneliti melakukan *editing* terhadap data hasil wawancara dengan pihak bank. Sehingga diharapkan memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.³⁰

3.6.2 Klasifikasi

Klasifikasi digunakan untuk mengelompokkan data hasil dokumentasi berdasarkan kategori tertentu.³¹ Data yang telah melalui proses *editing* tersebut peneliti akan kelompokkan sesuai dengan tema dalam rumusan masalah.

3.6.3 Verifikasi

Verifikasi adalah suatu tindakan untuk mencari kebenaran tentang data yang telah diperoleh, sehingga pada nantinya dapat meyakinkan kepada pembaca tentang kebenaran penelitian tersebut. Verifikasi ini peneliti lakukan dengan cara menyajikan hasil *editing* data tersebut kepada pihak bank, tepatnya kepada narasumber.

3.6.4 Analisis

Analisis adalah suatu proses penyederhanaan kata dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan juga untuk mudah diinterpretasikan.³² Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis deskriptif, yaitu metode yang digunakan dengan tujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai data yang telah terkumpul. Dalam hal ini analisis deskriptif digunakan peneliti untuk menguraikan sistem yang ada dalam proses pembiayaan *murabahab* yang disertai akad *wakalah*.

³⁰Husin Sayuti, *Pengantar Metodologi Riset* (Jakarta: CV. Fajar Agung, 1989), h.64.

³¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 290.

³²Masri Singarimbun, Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: LP#ES, 1987), h.263.

3.6.5 Konklusi

Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah konklusi atau penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini didasarkan pada data yang telah dianalisis dan penyimpulan secara deduktif. Deduktif adalah cara mengambil kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum diikuti oleh uraian atau pernyataan yang bersifat khusus.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Hasil Penelitian

4.1.1 Tingkat Suku Bunga antara Bank dengan Nasabah dalam Produk KPR pada PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar

Penentuan tingkat suku bunga antara bank dengan nasabah dalam produk KPR pada Bank Mandiri itu berdasarkan dari KUR (Kredit Usaha Rakyat) suku bunga ini ditentukan dari pemerintah sebesar 1% dan Reguler atau tergantung dari manajemen untuk perbulan besarnya tingkat suku bunganya sebesar 0,99%-1,75%

Bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan tingkat suku bunga antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang bersangkutan dengan perbankan.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hepdityo Rizki Adam Damanik selaku CSO (Asistant Manager) di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar dengan pertanyaan,

Produk-produk apakah yang terdapat di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar?

Bahwa dalam proses penyaluran dana dan penghimpunan dana produk-produk yang digunakan di Bank Mandiri ini adalah produk Tabungan yang terbagi atas dua yaitu deposito dan simpanan berjangka atau MTR dan produk Kredit yang juga terbagi atas dua yaitu usaha dan serbaguna.³³

³³ Hepdityo Rizki Adam Damanik. Karyawan PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 27 Maret 2019

Kegiatan usaha bank selaku *intermediary institution*, yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Kegiatan usaha yang dapat dilakukan bank konvensional akan jauh berbeda dengan usaha yang dilakukan oleh bank berdasarkan prinsip syariah.

Selanjutnya melakukan wawancara dengan Bapak Muh. Sidang selaku Mikro Banking Manager di PT. Bank Mandiri Persero TBK , KCP Polewali Mandar. Dengan pertanyaan, untuk proses penghimpunan dana, kredit-kredit apa saja yang digunakan, apakah ada syarat-syarat tertentu dalam penentuan kredit?

Untuk proses penghimpunan dana, kredit-kredit yang digunakan adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit pegawai dan Kredit Komsumsi adapun syarat-syarat yang diperlukan untuk pengambilan kredit yaitu aplikasi permohonan kredit, photo copy E-KTP, photo copy kartu keluarga, photo copy surat nikah/cerai, pas photo terbaru calon debitur dan pasangan, surat izin usaha mikro dan kecil (IUMK) atau surat keterangan domisili usaha atau surat usaha keterangan lainnya, harus mempunyai usaha, usia minimal 21 tahun dan usia maksimal 60 tahun usaha harus berjalan 2 tahun dan tidak memiliki kredit yang bermasalah dan harus memiliki jaminan itu adalah syarat untuk Kredit Usaha adapun syarat untuk pengambilan Kredit Komsumsi syaratnya hampir serupa dengan pengambilan Kredit Usaha bedanya ialah Kredit Komsumsi harus pegawai negeri, bisa pegawai swasta, tidak butuh jaminan dan harus ada SKSK.³⁴

Kemudian selanjutnya wawancara dengan Ibu Dian Primasri selaku Mikro Kredit Analisis di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar. Dengan pertanyaan, bagaimana proses penentuan bunga antar bank dengan nasabah?

Untuk prosedur penentuan bunga antar bank dengan nasabah tingkat suku bunga itu ditentukan oleh KUR (Kredit Usaha Rakyat) yang suku bunganya ditentukan oleh pemerintah sebesar 1% dan Reguler yaitu tingkat suku bunganya tergantung dari manajemen untuk perbulan tingkat suku bunganya sebesar 0,99-1,75%.³⁵

³⁴Muh. Sidang. Karyawan PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 27 Maret 2019

³⁵ Dian Primasari. Karyawan PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 27 Maret 2019

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Kurniasari selaku nasabah di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar. Dengan pertanyaan bagaimana tingkat suku bunga untuk produk KPR yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar?

Tingkat suku bunga untuk kredit KPR yang ada di Bank Mandiri Polewali Mandar itu tidak terlalu tinggi sehingga saya dan nasabah lainnya merasa tidak terlalu terbebani dalam pembayaran bunganya. Adapun tingkat suku bunga yang ditentukan oleh PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar untuk produk KPR itu berdasarkan dari KUR (Kredit Usaha Rakyat) suku bunga ini ditentukan oleh pemerintah sebesar 1% dan Reguler atau tergantung dari manajemen untuk perbulan besarnya tingkat suku bunganya sebesar 0,99%-1,75%.³⁶

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Rahmawati selaku nasabah di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar. Dengan pertanyaan faktor apa yang mendasari sehingga anda memilih produk KPR di PT Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar?

Saya memilih produk KPR di Bank Mandiri Polewali Mandar karena saya merasa bunga yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar itu tidak terlalu tinggi dibandingkan dengan bunga yang ada di bank yang lain oleh karena itu saya lebih memilih melakukan transaksi pengambilan produk KPR di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar saya mengatakan hal tersebut karena salah satu dari pegawai bank yakni Bapak Hepdityo Rizki Adam Damanik selaku CSO (Asistant Manager) di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar menjelaskan kepada saya bahwa bunga yang ada di Bank Mandiri Polewali Mandar tersebut lebih rendah dibandingkan dengan bunga yang ada di bank yang lain.³⁷

4.1.1.1 Metode Pembebanan Bunga

1. *Flat rate*

Pembebanan bunga setiap bulan tetap dari jumlah pinjamannya, demikian pula pokok pinjaman setiap bulan juga harus dibayar sama, sehingga angsuran setiap

³⁶ Kurniasari. Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 1 April 2019

³⁷ Rahmawati. Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 1 April 2019

bulan juga sama sampai kredit tersebut lunas. Jenis *flat rate* ini diberikan kepada kredit yang bersifat konsumtif seperti pembelian rumah tinggal, pembelian mobil pribadi atau kredit konsumtif lainnya.

2. *Sliding rate*

Pembebanan bunga setiap bulan dihitung dari sisa peminjamannya, sehingga jumlah yang di bayar nasabah setiap bulan meneurun seiring dengan turunnya pokok pinjaman. Akan tetapi, pembayaran pokok pinjaman setiap bunga sama. Angsuran nasabah (pokok pinjaman ditambah bunga) otomatis dari bulan ke bulan semakin menurun. Jenis *sliding rate* ini biasanya diberikan kepada sector produktif, dengan maksud agar nasabah merasa tidak terbebani oleh pinjamannya.

3. *Floating rate*

Metode *floating rate* menetapkan besar kecilnya bunga kredit dikaitkan dengan bunga yang berlaku di pasar uang sehingga bunga yang dibayar setiap bulan sangat tergantung dari bunga pasar uang pada bulan tersebut. Jumlah bunga yang dibayarkan dapat lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan bulan yang bersangkutan. Pada akhirnya hal ini juga berpengaruh terhadap angsuran setiap bulan, yaitu bisa tetap, naik atau turun.

Pada aplikasinya, terkadang suatu bank konvensional menyatakan bahwa menggunakan bunga *flat*, tetapi sebenarnya *fluktuatif* karena ketika suku bunga sedang naik maka angsuran kredit nasabah akan ikut naik juga, tetapi jika suku bunganya sedang turun maka angsuran kredit nasabah akan tetap. Jadi, memang kelihatannya angsuran tetap tetapi itu hanya terjadi pada saat tahun pertama ataupun tahun kedua jalannya kredit.³⁸

³⁸ Syahriyah Semaun dan Wahidin, *Bunga Bank dan Nisbah Bagi Hasil: Sebuah Analisis Perbandingan*, Ed. Revisi (Cet. 1; (Yogyakarta: TrustMedia PUBLISHING, 2016), h. 50

Berdasarkan hasil penelitian dengan Bapak Hepdityo Rizki Adam Damanik selaku CSO (Asisten Manager) di PT Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar dengan pertanyaan apabila Rupiah dan Dollar naik apakah bunga yang di bayar nasabah juga akan ikut naik?

Jika Rupiah dan Dollar naik maka bunga yang dibayar oleh nasabah tidak akan naik karena penetapan bunga yang ada di Bank Konvensional berdasarkan dengan ketentuan yang ditentukan oleh KUR (Kredit Usaha Rakyat) yang suku bunganya ditentukan oleh pemerintah bunga yang dibayar oleh nasabah akan naik jika bunga yang ditentukan oleh pemerintah juga naik.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Mandiri Polewali Mandar dalam produk-produk yang dihasilkannya menggunakan sistem bunga. Dalam operasinya, pada sisi pengerahan dana masyarakat, Bank Mandiri Polewali Mandar menyediakan sarana penyimpan dana atau tabungan dengan sistem bunga, dan pada sistem penyaluran dana atau kredit masyarakat disediakan sistem bunga. Dan untuk pembebanan bunga yang diberikan oleh bank kepada nasabah itu berdasarkan dengan KUR (Kredit Usaha Rakyat) yang bunganya ditentukan oleh pemerintah. Pembebanan bunga ini tidak akan terpengaruh jika Rupiah dan Dollar naik karena pembebanan bunganya berdasarkan dengan ketentuan pemerintah jadi bunga yang dibebankan kepada nasabah akan naik ketika bunga yang ditentukan dari pemerintah juga naik. Jadi naik turunnya bunga itu ditentukan oleh bunga yang telah ditentukan oleh pemerintah.

4.1.2 Pelayanan Nasabah dalam Memilih KPR pada PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Defenisi pelayanan sendiri yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan

penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian berulang-ulang.³⁹ Salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan hingga saat ini masih dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman.⁴⁰ *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*). Dalam salah satu studi mengenai studi *Servqual* oleh Parasuraman yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun keatas.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan para staf yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar setiap Bank maupun Instansi terikat akan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal agar para nasabah atau masyarakat yang bersangkutan dengan sebuah Bank dan instansi merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi. Begitupun dengan pegawai dan para staf yang ada di Bank Mandiri Polewali Mandar mereka memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sehingga para nasabah yang melakukan transaksi di Bank Mandiri Polewali Mandar merasa nyaman dan aman ketika melakukan transaksi antar nasabah dan pegawai dan para staf yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar

³⁹ Sedyana, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Presko, 1995), h.2

⁴⁰ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h.181

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sri Endang selaku Mikro Kredit Analisis di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar. Dengan pertanyaan, bagaimana pelayanan terhadap nasabah dalam memilih KPR di PT. Bank Mandiri TBK, KCP Polewali Mandar?

Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang ada di Bank mandiri Polewali Mandar ialah para pegawai maupun staf yang berada di Bank Mandiri Polewali Mandar memberikan layanan yang terbaik semaksimal mungkin agar nasabah yang menabung atau yang mengambil kredit merasa nyaman dan mereka tidak membedakan antara nasabah yang satu dengan nasabah lainnya.⁴¹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Astriani selaku nasabah di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar. Dengan pertanyaan, bagaimana pelayanan yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar?

Untuk proses pelayanan yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar. Para pegawai dan staf memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sehingga saya dan bahkan semua nasabahnya merasa nyaman melakukan transaksi di Bank Mandiri Polewali Mandar.⁴²

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Sumarni selaku nasabah yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar. Dengan pertanyaan bagaimana peran produk KPR yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar?

Peran produk KPR yang ada di Bank Mandiri Polewali Mandar memberikan kemudahan bagi saya dan bagi nasabah lain yang ingin memiliki rumah

⁴¹Sri Endang. Karyawan PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 27 Maret 2019

⁴² Astriani. Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 1 April 2019

dengan cara menggunakan kredit KPR yang ada pada PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar.⁴³

Selanjutnya wawancara melakukan wawancara kepada Ibu Fatimah selaku nasabah yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar. Dengan pertanyaan apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar?

Pelayanan yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar sudah memenuhi kepuasan nasabah karena para pegawai maupun staf yang ada di Bank Mandiri Polewali Mandar melayani nasabah dengan baik dan setulus hati sehingga saya dan mungkin para nasabah yang lain merasa nyaman dan aman ketika melakukan transaksi dengan para pegawai dan para staf yang ada di Bank Mandiri Polewali Mandar oleh karena itu saya selaku nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai dan para staf yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar.⁴⁴

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah yang menabung maupun yang mengambil kredit di Bank Mandiri Polewali Mandar. Para pegawai maupun para staf akan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar para nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi dan tidak ada unsur membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.

⁴³ Sumarni. Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 1 April 2019

⁴⁴ Fatimah. Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 1 April 2019

4.3 Analisis Manajemen Syariah Mengenai Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar

4.3.1 Tingkat Suku Bunga dalam Prinsip Manajemen Syariah

4.3.1.1 Prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar

Ma'ruf dalam hal ini menyangkut seluruh perbuatan terpuji seperti: sikap tolong menolong, meningkatkan keadilan, berbuat keadilan, berbuat baik kepada sesama, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat, mengerjakan pekerjaan sebaik mungkin dan sebagainya. Sedangkan *munkar* adalah perbuatan tercela yang haram hukumnya untuk dilakukan karena akan membawa efek buruk kepada orang lain maupun diri sendiri seperti: korupsi, criminal, pedofilia, suap menyuap, pemborosan dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat suku bunga prinsip ini sudah diterapkan karena suku bunga yang ada di Bank Mandiri Polewali Mandar telah membantu nasabah dalam hal tolong-menolong dan berbuat baik kepada sesama karena tingkat suku bunganya rendah sehingga mempermudah para nasabah dalam pembayaran bunga yang mereka ambil.

4.3.1.2 Kewajiban Menegakkan Kebenaran

Kebenaran merupakan hal yang mutlak untuk ditegakkan karena manajerial yang baik membutuhkan suatu kebenaran dalam prosesnya. Selain itu, kebenaran juga seharusnya timbul dari rohaniah seseorang sebab kebenaran tak akan berguna jika

tidak ditegakkan. Perintah untuk menegakkan kebenaran telah menjadi aturan ilahi yang wajib dilakukan oleh tiap muslim.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai tentang menegakkan kebenaran telah dilakukan oleh pihak bank dalam tingkat suku bunga yakni pihak bank menyampaikan tingkat suku bunga berdasarkan yang telah ditentukan oleh BI sedangkan untuk pihak nasabah memberikan informasi yang benar dan akurat berdasarkan persyaratan yang diajukan oleh pihak Bank dan melakukan pembayaran yang telah disepakati waktunya yakni dalam iuran pembayaran pokok dan iuran pembayaran bunga.

4.3.1.3 Kewajiban Menegakkan Keadilan

Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil, baik dalam bertindak, berucap, menimbang maupun dalam member sanksi. Wujud keadilan dalam manajerial dapat dilakukan dengan memberikan bonus terhadap karyawan yang memiliki etos kerja yang baik dan memberikan sanksi yang sesuai terhadap karyawan yang lalai dalam pekerjaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai tentang menegakkan keadilan dalam tingkat suku bunga telah dilaksanakan oleh pihak bank contohnya dalam menetapkan tingkat suku bunga pihak bank tidak membedakan dalam penetapan bunga kepada nasabah biasa dan kepada nasabah yang mempunyai hubungan keluarga dengan pihak bank.

4.3.1.4 Kewajiban Menyampaikan Amanah

Sebagai makhluk sosial kita dituntut untuk menyampaikan amanah kepada pihak yang berhak menerimanya sebagaimana telah ditunjukkan oleh pemberi amanah. Amanah bukan hanya wasiat atau nasehat tetapi juga merupakan hutang piutang oleh karena itu amanah harus disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai tentang prinsip menyampaikan amanah yang menyangkut tentang tingkat suku bunga dalam hal ini ditunjukkan oleh semua yang terikat dengan Bank atau Instansi yang bersangkutan dan para nasabah mereka harus menyampaikan amanah contohnya untuk manager yang ada pada bank tersebut menyampaikan amanah yang telah diberikan oleh BI dalam menentukan suku bunga kepada para pegawainya dan para pegawai yang menyampaikan tingkat suku bunga tersebut kepada setiap nasabah.

4.3.2 Pelayanan Nasabah dalam Prinsip Manajemen Syariah

4.3.2.1 Prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar

Ma'ruf dalam hal ini menyangkut seluruh perbuatan terpuji seperti: sikap tolong menolong, meningkatkan keadilan, berbuat keadilan, berbuat baik kepada sesama, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat, mengerjakan pekerjaan sebaik mungkin dan sebagainya. Sedangkan *munkar* adalah perbuatan tercela yang haram hukumnya untuk dilakukan karena akan membawa efek buruk

kepada orang lain maupun diri sendiri seperti: korupsi, criminal, pedofilia, suap menyuap, pemborosan dan sebagainya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai prinsip amar ma'ruf nahi munkar telah di laksanakan karena para nasabah yang menabung atau berinvestasi pada Bank Mandiri Polewali Mandar merasa nyaman karena mereka merasa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada mereka sangatlah baik sehingga mereka merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi ini adalah contoh perbuatan baik yakni mengerjakan pekerjaan dengan sebaik mungkin.

4.3.2.2 Kewajiban Menegakkan Kebenaran

Kebenaran merupakan hal yang mutlak untuk ditegakkan karena manajerial yang baik membutuhkan suatu kebenaran dalam prosesnya. Selain itu, kebenaran juga seharusnya timbul dari rohaniah seseorang sebab kebenaran tak akan berguna jika tidak ditegakkan. Perintah untuk menegakkan kebenaran telah menjadi aturan ilahi yang wajib dilakukan oleh tiap muslim.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai prinsip kewajiban menegakkan kebenaran harus dipatuhi oleh setiap yang bersangkutan dengan Bank atau instansi yang berkaitan contohnya para pegawai menyampaikan informasi secara benar dengan memperlihatkan bukti informasi yang mereka sampaikan kepada para nasabah yang ingin melakukan transaksi seperti menabung atau meminjam uang dan sebagainya sehingga para nasabah merasa bahwa mereka telah diberikan informasi yang benar.

4.3.2.3 Kewajiban Menegakkan Keadilan

Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil, baik dalam bertindak, berucap, menimbang maupun dalam member sanksi. Wujud keadilan dalam manajerial dapat dilakukan dengan memberikan bonus terhadap karyawan yang memiliki etos kerja yang baik dan memberikan sanksi yang sesuai terhadap karyawan yang lalai dalam pekerjaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai prinsip kewajiban menegakkan keadilan yang menyangkut dengan pelayanan nasabah yakni para pihak bank manager maupun pegawai dan stap tidak membeda-bedakan antara nasabah yang memiliki koneksi dengan bank maupun nasabah yang tidak memiliki koneksi dengan bank contohnya para pegawai melayani nasabah yang datang lebih awal sesuai dengan nomor antrian yang telah disediakan oleh pihak bank yang harus dipatuhi oleh para pegawai dan para nasabah.

4.3.2.4 Kewajiban Menyampaikan Amanah

Sebagai makhluk sosial kita dituntut untuk menyampaikan amanah kepada pihak yang berhak menerimanya sebagaimana telah ditunjukan oleh pemberi amanah. Amanah bukan hanya wasiat atau nasehat tetapi juga merupakan hutang piutang oleh karena itu amanah harus disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kewajiban menyampaikan amanah yakni untuk pihak yang bersangkutan dengan Bank ataupun Instansi lain baik manager, para pegawai dan para staf menyampaikan

amanah kepada para nasabah contohnya untuk staf yang bertugas untuk membersihkan atau cleaning service jika dia menemukan barang nasabah yang tertinggal maka dia harus mengembalikannya kepada nasabah yang bersangkutan sehingga nasabah tersebut merasa bahwa pelayanan yang ada di Bank Mandiri Polewali Mandar sangat baik dan memuaskan.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga terkait dengan analisis manajemen syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang terdapat dalam analisis manajemen syariah begitupun dengan pelayanan terkait dengan pelayanan nasabah hal ini juga sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam analisis manajemen syariah.

4.4 Memahami Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank konvensional dan bank syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi computer yang dipergunakan, persyaratan umum pembiayaan, dan sebagainya.

Masyarakat perlahan-lahan telah mulai mengenal dengan jelas perbedaan antara bank syariah dan konvensional, yaitu terutama pada sistem bunga (interest). Artinya bank konvensional menerapkan sistem bunga sebagai imbal hasilnya, sedangkan bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil.

Pembiayaan dalam perbankan syariah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan pendapatan bunga atas pokok pinjaman yang di investasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Pendekatan bank syariah mirip dengan *investment* bankin, dimana secara garis besar produk adalah mudarabah (*trust*

financing) dan musyarakah (*partnership financing*), sedangkan yang bersifat investasi diimplementasikan dalam bentuk murabahah (jual beli).

Tabel 2 Perbedaan sistem bunga dengan sistem bagi hasil

	Sistem Bunga	Sistem Bagi Hasil
	Penentuan suku bunga dibuat pada waktu akad dengan pedoman harus selalu untung untuk pihak bank	Penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi
	Besarnya prosentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.	Besarnya nisba (rasio) bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
	Tidak tergantung kepada kinerja usaha. Jumlah pembayaran bunga tidak mengikat meskipun jumlah keuntungan berlipat ganda saat keadaan ekonomi sedang baik.	Tergantung kepada kinerja usaha. Jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan
	Eksistensi bunga diragukan kehalalannya oleh semua agama termasuk agama Islam	Tidak ada agama yang meragukan keabsahan bagi hasil
	Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi	Bagi hasil tergantung kepada keuntungan proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak

Dalam kaitan perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah, bank Indonesia, mendefinisikan sebagai berikut:

4.4.1 Bank-bank yang dalam aktivitasnya, baik dalam usaha memobilisasi dana maupun dalam rangka penanaman dananya, memberikan dan menenakan bunga selanjutnya disebut dengan bank konvensional.

4.4.2 Bank-bank yang dalam aktivitasnya baik mobilisasi dana maupun dalam penanaman dananya mendasarkan atas prinsip jual beli dan bagi hasil, selanjutnya disebut bank syariah.

Karena bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil maka kondisi besar kecilnya bagi hasil tergantung pada besar kecilnya jual beli yang dilakukan. Artinya semakin tinggi transaksi keuntungan yang diperoleh oleh jual beli yang dilakukan maka semakin besar bagi hasil yang diperoleh, dan begitu pula sebaliknya.

Boleh jadi secara seerhana perbankan syariah menerapkan konsep “berat sama dipikul dan ringan sama dijinjing”. Sementara pada konvensional dengan sistem bunga menjadi jelas. Artinya jika seorang nasabah mendepositokan uangnya pada bank konvensional dengan tingkat suku bunga 5,5% pertahun, maka jika pada tahun-tahun tersebut terjadi krisis moneter atau kondidi ekonomi yang serba tidak menentu termasuk terjadi krisis politik.

Maka bank konvensional tersebut tetap harus berkewajiban untuk memebrikan keuntungan dalam bentuk bunga sebesar 5,5% atau 0,55 dari nilai uang depositonya tersebut. Dan jika bank konvensional tersebut tidak mampu maka artinya kompetensi mara manager disana dianggap gagal.

Serta sebaliknya jika para manaer di bank konvensional mampu menjamin tetap dapat memberikan keuntungan deposito dalam kondisi krisis sekalipun serta

bank tidak mengalami guncangan financial maka artinya manager bank konvensional tersebut dianggap memiliki kompetensi tinggi atau berhasil dalam mengelola perbankan.

Tabel 3 Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

	Bank Syariah	Bank Konvensional
Akad dan Aspek Legalitas	Hukum Islam dan Hukum Positif	Hukum Positif
Lembaga Penyelesaian Sengketa	Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), sekarang sedang diupayakan pembentukan penggantinya yaitu badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS)	Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)
Struktur Organisasi	Ada Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Tidak ada DSN dan DPS
Investasi	Halal	Halal dan Haram
Prinsip Operasional	Bagi Hasil, Jual Beli, Sewa	Perangkat Bunga
Tujuan	Profit dan Falah Orientek	Profit Orientek
Hubungan Nasabah	Kemitraan	Debitur Kreditur

Memang konsep manajemen yang bergaya kapitalis menerapkan konsep seseorang dibayar berdasarkan kompetensinya. Artinya semakin tinggi kompetensi

seseorang maka semakin besar gaji atau pendapat yang diterima. Kondisi ini sering menyebabkan mereka yang bekerja dengan modal pendekatan manajemen kapitalis sering mengalami kondisi kerja penuh dengan tekanan atau underpressure.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan dalam skripsi ini yang di bahas tentang “Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah dalam Memilih KPR di PT. Bank Mandiri Persero Tbk, KCP Polewali Mandar (Analisis Manajemen Syariah)” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Mengenai tentang penerapan bunga dalam pengambilan KPR pada PT. Bank Mandiri Persero Tbk, KCP Polewali Mandar yaitu dengan adanya pengawasan dari BI sangat berdampak positif terhadap pelaksanaan penentuan bunga dalam pengambilan KPR. Sebab dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh BI maka produk-produk yang ditawarkan mempunyai aturan berdasarkan UUD yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam usaha perbankan. Dan untuk pembebanan bunga yang diberikan kepada nasabah yang mengambil KPR atau kredit lainnya pembebanan bunganya itu tergantung ketentuan dari pemerintah jadi apabila nilai Rupiah dan Dollar naik maka nasabah tetap akan membayar sesuai dengan bunga yang di awal perjanjian kecuali penetapan bunga yang ditentukan dari pemerintah naik maka bunga yang dibayar oleh nasabah akan ikut naik.

5.1.2 Mengenai tentang pelayanan nasabah yang ada di PT. Bank Mandiri Persero Tbk, Kcp Polewali Mandar para pegawai dan para staf memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman dan aman ketika melakukan transaksi. Sebagaimana instansi yang lain dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah atau debiturnya akan memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin agar para nasabah dan debitur melakukan pengulangan dalam melakukan transaksi dengan instansi yang berkaitan maka PT. Bank Mandiri Persero Tbk, Kcp Polewali Mandar juga akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah.

5.1.3 Mengenai tentang penerapan bunga yang ada di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar terkait dengan analisis manajemen syariah maka disimpulkan bahwa riba atau yang sering disebut dengan bunga yang sering menjadi pembicaraan dan perdebatan oleh para ilmuwan baik ilmuwan Barat maupun ilmuwan Timur. Beberapa ilmuwan melarang adanya praktik riba dan beberapa lainnya tidak memperlmasalahkan riba. Dalam ajaran islam, riba dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadis dan jelas hukumnya haram, dan oleh karena itu tidak perlu dipertentangkan.

5.2 SARAN

Sehubungan dengan pembahasan masalah skripsi ini, maka untuk mengoptimalkan diajukan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan demi tercapainya tujuan yang telah direncanakan. Saran-saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Kepada PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar diharapkan kepadanya penetapan bunga dalam pengambilan kredit sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh BI dengan pentingnya penetapan bunga yang sesuai dengan penetapan BI untuk memperbanyak sosialisasi dalam menjalin kerja sama yang efektif antara pihak bank dan nasabah yang mengambil kredit di PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar.

5.2.2 Diharapkan peran BI dalam menentukan bunga dalam pengambilan kredit tidak menetapkan bunga yang terlalu tinggi agar nasabah yang mengambil kredit tidak terbebani atas bunga yang sangat tinggi. Keberadaan BI harus dinyatakan secara jelas, sehingga BI memiliki posisi yang sangat kuat karena keberadaanya yang sangat penting dan strategis.

5.2.3 Penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama yang dilakukan oleh penulis, namun tidak menutup kemungkinan akan ada peneliti selanjutnya yang akan mengangkat tema yang sama. Jadi diharapkan ini bisa menjadi acuan untuk penelitian yang lebih sempurna lagi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman.2006. *Banking Card Syariah*. Ed. I_I Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.
- Arizona, Noviana Cindy. 2010. “*Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga KPR Terhadap Jumlah Debitur*”Skripsi Sarjana; Akuntansi Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Batam”
- Al-Buhuthi, Syarh Muntaha al-Iradat, *op.cit.*, jld. 2
- Al-Dirdir, *al-Syarh al-Shagir*, jld. 3
- Astriani. Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 1 April 2019
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cavalera, Jimmy Johnly. 2008. “*Pengaruh Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit di PT. BPR Bareleng Mandiri Batam*”.
- Departemen Agama RI. 2015. *Al-Qur'an per Kata Warna* Bandung: Cordoba
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dian Primasari. Karyawan PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 27 Maret 2019
- Fahmi Irham. 2014 *Penantar Perbankan (Teori dan Aplikasi)*, Bandung: Alfabeta
- Fath al-bari, Tarqim wa Tabwib Muhammad Fuad Abdullah, wa Tashhih Muhyiddin al-Khattib, (Kairo: al-Salfiah Maktabatuha), jld. 5
- Ibn Syas, *Akad al-Jawahir al-Tsaminah fi Madzhab 'alim al-Madinah*, *op.cit.*, jilid 2
- Ihkam al-Ahkam Syarh Umdah al-Ahkam, cet. 2, Tahkik oleh Ahmad Muhammad Syakir, (Kairo: Dar al-Kutub al-Salafiah, 1407/1978), jld. 2
- Ismail. 2011. *Perbankan Syaria*. Edisi I. Cetakan I. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Cetakan ke III. Jakarta: Kencana

- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Ed. Revisi VIII, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2016. *Dasar-dasar Perbankan*. Ed. Revisi XIV. Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Ed. 1 Cet. XIV. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Hepdityo Rizki Adam Damanik. Karyawan PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 27 Maret 2019
- Kurniasari. Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 1 April 2019
- Muh. Sidang. Karyawan PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 27 Maret 2019
- Muhammad ‘ala’ al-Din, Al-Haskafi, *Syarah al-Dur al-Mukhtar*, (Kairo:, Mathba’ Shabih wa Auldihi), jld. 2
- Muhammad. 2005. *Manajaemen Bank Syariah*. Edisi revisi Yogyakarta: UPP AMP YKPM.
- Moleong Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosda Karya.
- Nail al-Authar min Ahadis Syayyid al-Akhyar, Syarah Muntaqi al-Akhbar*, cet. 1 Tashih oleh Muhammad Salim Hasyim, (Bairut: Dar al-Kutub al-Ilmiah 1415/1995), jld. 5
- Prastowo Andi. 2010. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Semaun Syahriyah dan Wahidin 2016 *Bunga Bank dan Nisbah Bagi Hasil: Sebuah Analisis Perbandingan* Cet. 1. Yogyakarta: TrustMedia PUBLISHING.
- Sri Endang. Karyawan PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 27 Maret 2019
- Sayuti Husin. 1989. *Pengantar Metodologi Riset*. Jakarta: CV. Fajar Agung.
- Sedyana. 1995. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Presko
- Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.

- Singarimbun Masri dan Sofyan Efendi. 1987. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP#ES.
- Siregar dan Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cet. II. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- Siregar, Syofian. 2012. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sumarni. Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar, wawancara oleh penulis di Polewali Mandar, 1 April 2019
- Sumber data: Kantor PT. Bank Mandiri KCP, TBK Polewali Mandar
- Sutanto Herry dan Umam Khaerul. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Syamsuddin Muhammad. Al-Ramli, Nihayah al-Muhataj ila Syarh al-Minhaj, (Mesir: Syirkah Maktabah wa Mathba'ah Musthafa al-Babi al-Halabi Wa Auladihir, *op.cit.*, 4
- Thoifah, I'anut. 2015. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Cet. 1; Malang: Madani.
- Tim Penyusun. 2013. *Pedoman Penulis Karya Ilmiah. Makalah dan Skripsi*. Parepare: STAIN.
- Wahyono Budi. 2012 *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wirduyaningsih. 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Edisi I. Cetakan ke II. Jakarta: Kencana.
- Syahriyah Semaun dan Wahidin, *Bunga Bank dan Nisbah Bagi Hasil: Sebuah Analisis Perbandingan*, Ed. Revisi (Cet. 1; (Yogyakarta: TrustMedia PUBLISHING, 2016), h. 50

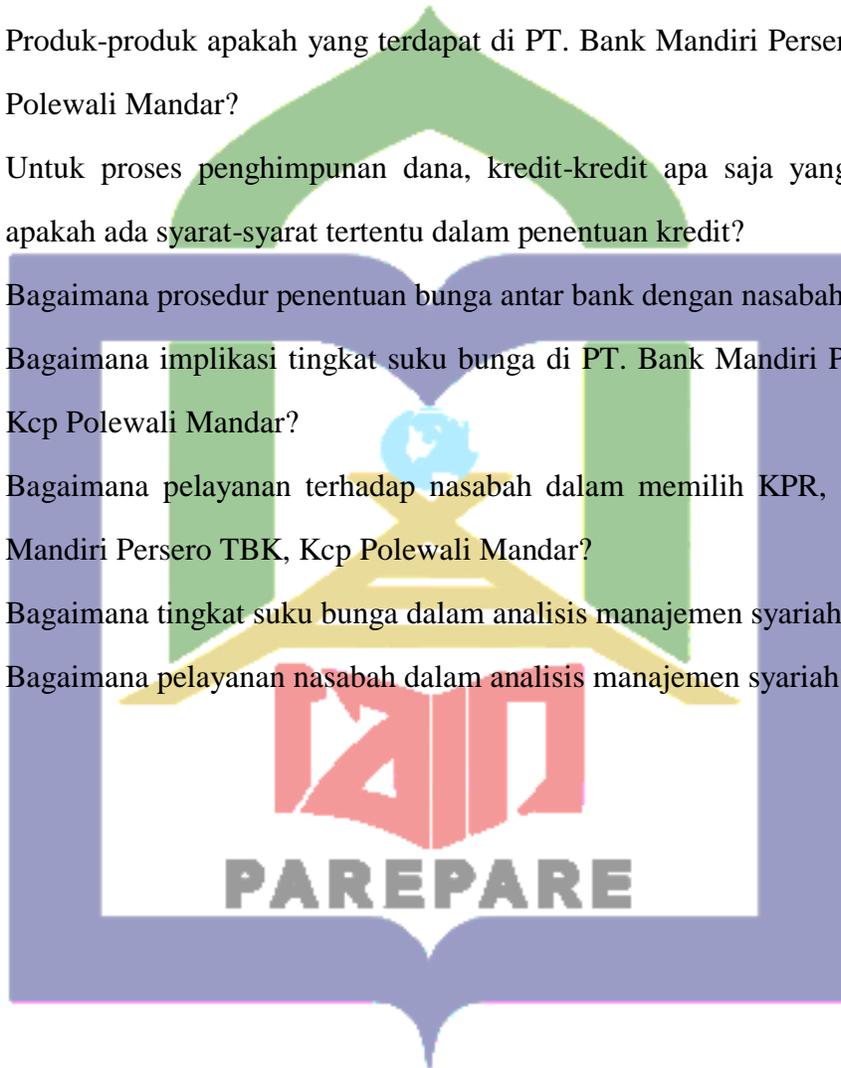


INSTRUMEN PENELITIAN

IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PEMASARAN PRODUK BANK SYARIAH MANDIRI DI POLEWALI MANDAR

pertanyaan:

1. Produk-produk apakah yang terdapat di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar?
2. Untuk proses penghimpunan dana, kredit-kredit apa saja yang digunakan, apakah ada syarat-syarat tertentu dalam penentuan kredit?
3. Bagaimana prosedur penentuan bunga antar bank dengan nasabah?
4. Bagaimana implikasi tingkat suku bunga di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar?
5. Bagaimana pelayanan terhadap nasabah dalam memilih KPR, di PT. Bank Mandiri Persero TBK, Kcp Polewali Mandar?
6. Bagaimana tingkat suku bunga dalam analisis manajemen syariah?
7. Bagaimana pelayanan nasabah dalam analisis manajemen syariah?



BIOGRAFI PENULIS



NUGRAWATI, Salah satu Mahasiswa di IAIN Parepare program studi Perbankan Syariah yang lahir pada Tanggal 08 Juni 1996. Di Kanang, Desa Batetangnga Kecamatan Binuang, Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Anak pertama dari empat bersaudara, Pasangan dari Husain dan ST. Nur Asia. Penulis memulai

pendidikannya di TK RA DDI KANANG pada tahun 2000, SDN 054 RAPPOANG pada tahun 2003, MTS DDI KANANG pada tahun 2009, MA DDI KANANG pada tahun 2012 dan melanjutkan kuliah di IAIN Parepare pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Perbankan Syariah pada tahun 2014. Dan lulus Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Parepare pada tahun 2019

Dalam masa perkuliahan, penulis banyak mendapatkan pengalaman serta kontribusi pemikiran dari dosen maupun teman-teman yang bagi penulis memiliki makna terkhusus. Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Pundi Lemo, Kecamatan Cendana, Kabupaten Enrekang pada Tahun 2017 dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Mandiri Persero TBK, KCP Polewali Mandar pada 28 Agustus s.d 30 September 2017.

Pada semester akhir penulis telah selesai mengerjakan skripsi sebagai tugas akhir dalam memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana dengan judul skripsi **:TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH DALAM MEMILIH KPR DI BANK MANDIRI PERSERO TBK, KCP POLEWALI MANDAR (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH).**