



Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi

ISSN-e 2502-275X

Vol. 7, No. 4, November 2022, Hal: 127-143, Doi: <https://doi.org/10.36709/jopspe>
Available Online at <https://jopspe.uho.ac.id/>

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN MURABAHAH PRIBADI (Study Pada Pembiayaan Murabahah Pribadi Yang Ada Di Kota Kendari)

Murni Nia^{1)*}, La Taena²⁾, Wargianti Laharsa³⁾, Abdullah Igo⁴⁾, Jafar Ahiri⁵⁾, Rizal⁶⁾,
Jumatin⁷⁾, dan La Ode Muh. Yamin⁸⁾

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Halu Oleo, Alamat Jln. H.E.A Mokodompit Kampus Hijau
Bumi Tridharma Anduonohu, Kota Kendari, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi yang ada di Kota Kendari dibanding pembiayaan lain dibawah naungan lembaga keuangan konvensional maupun dengan konsep syariah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Yahya (2016) terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumen, seperti buku dan jurnal yang relevansi dengan penelitian serta dokumen tambahan seperti nota pembelian barang, buku jurnal angsuran, dan surat kesepakatan akad. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 22 responden yang diperoleh menggunakan teknik insidental sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi yaitu (1) Faktor keagamaan yang terdiri dari prinsip syariah dan akad yang sesuai ketentuan hukum syara, (2) Faktor karakteristik yang terdiri dari denda keterlambatan dan barang jaminan, (3) Faktor pengetahuan yang terdiri dari informasi teman/keluarga serta mengetahui sistem kerja yang sesuai prinsip syariah, dan (4) Faktor pelayanan yang terdiri dari kemudahan, kecepatan dan ketepatan.

Kata Kunci : Pembiayaan, Pembiayaan Murabahah Pribadi, Keputusan Nasabah

Abstract

This study aims to analyze the factors that influence the customer's decision to choose Murabahah Personal Finance in Kendari City rather than other financing such as Conventional Finance and sharia financial institutions. The theory used in this study is the theory of Yahya (2016) about the factors that influence customer decisions to choose financing. This study used descriptive qualitative method which were collected by observation, interviews and some secondary data such as books and journals which are relevant to the research as well and there are also additional documents such as the purchase receipts, payment book, and contract agreement letters. Respondents in this study were 22 respondents who were obtained using incidental sampling technique, which means customers who coincidentally/incidentally meet. Results of this study showed that there are 4 factors that influence the customer's decision to choose Murabahah Personal Finance, 1) Religious factors, which consist of sharia principles and contracts with sharia provisions, (2) Characteristic factors, which consist of late fees and collateral, (3) Knowledge factors, which consists of Friend/family information and knowing the system of Murabahah Personal Financing., and (4) Service factors, which consist of excellent services, speed services and the appropriateness of the service.

Keywords : Financing ; Murabahah Personal Finance; Customer's Decision

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman saat ini menunjukkan kemajuan dalam kegiatan ekonomi, banyaknya lembaga keuangan memberi kemudahan manusia untuk melakukan kegiatan

* Korespondensi Penulis. Email: murninia@uho.ac.id

perniagaan. Dalam kalangan masyarakat dikenal istilah kredit pada bank konvensional dan pembiayaan pada perbankan syariah. Pembiayaan merupakan salah satu produk syariah yang banyak digunakan masyarakat khususnya masyarakat muslim. Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain atau nasabah untuk membantu kebutuhan nasabah dalam bentuk konsumsi atau investasi melalui perjanjian yang disepakati oleh pihak yang bersangkutan (Sa'diyah 2019:183).

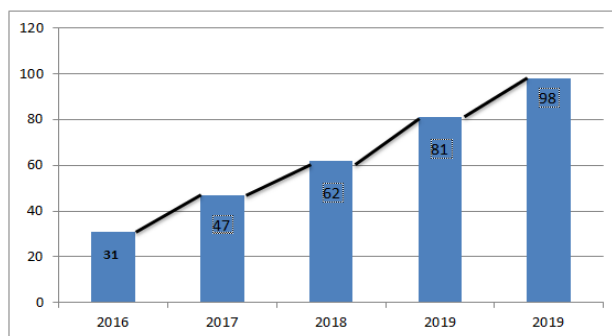
Dalam Islam, tidak semua transaksi ekonomi dilarang, demikian juga sebaliknya, tidak semua transaksi ekonomi diperbolehkan (Muheramtohad 2017:66). Artinya kegiatan transaksi yang dilakukan oleh setiap muslim patut memperhitungkan prinsip syariah didalamnya. Hal ini berlaku pula pada pendanaan yang akan dilakukan harus berlandaskan syariat islam atau pembiayaan syariah.

Pembiayaan syariah merupakan kegiatan yang berupa penyediaan uang dan barang dari pihak pembiaya kepada nasabah sesuai kesepakatan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. (Sudarto 2020:102) . Pembiayaan syariah pada dasarnya dapat dikelompokkan menurut beberapa aspek, untuk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli dibagi menjadi tiga yaitu : Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Salam dan Pembiayaan Istishna. . Murabahah adalah akad jual beli antara pihak pembiaya selaku penyedia barang dengan nasabah yang memesan untuk membeli barang. (Setiady 2015:520). Dalam hal ini pihak pembiaya membiayai pembelian barang yang dibutuhkan oleh nasabah dengan membeli barang tersebut dari pemasok kemudian menjualnya kepada nasabah dengan menambahkan biaya keuntungan (*Cost-Plus Profit*) dan ini dilakukan melalui perundingan terlebih dahulu antara pihak pembiaya dengan nasabah yang bersangkutan. Pembiayaan murabahah ini dilakukan dengan angsuran. Kesepakatan yang dilakukan oleh kedua belah pihak haruslah kesepakatan yang menguntungkan keduanya serta atas dasar suka sama suka

Pada umumnya pembiayaan murabahah yang banyak dijumpai adalah pembiayaan murabahah dengan kelembagaan seperti perbankan syariah. Namun dilain sisi, seorang individu juga mampu membangun pembiayaannya sendiri dalam hal ini mengacu pada pemanfaatan dan pengolahan harta kepemilikannya di jalan Allah dan sesuai ketentuan syariat islam. Salah satu pembiayaan yang dikelola oleh individu adalah pembiayaan murabahah pribadi. Dalam operasionalnya pembiayaan murabahah pribadi ini beroperasi dengan jenis baik murabahah produksi maupun murabahah konsumsi. Dalam hal ini murabahah produksi mencakup pembiayaan akan barang untuk menjalankan usaha dan untuk murabahah konsumsi mencakup kebutuhan konsumsi barang sekunder seperti halnya kendaraan bermotor Dalam hal pemenuhan kebutuhannya individu harus memperhatikan dan mempertimbangkan berbagai hal terkait pembiayaan yang hendak digunakannya, serta keuntungan apa yang akan diperolehnya.

Gambar 1.

Grafik Peningkatan Nasabah Pembiayaan Murabahah Pribadi



Sumber : Pembiayaan Murabahah Pribadi

Berdasarkan grafik tersebut dapat dilihat peningkatan signifikan nasabah yang memilih pembiayaan murabahah pribadi Pada data 5 tahun terakhir dapat dilihat ada peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2017 sebesar 51 % dan di tahun 2018 sebesar 31% lalu ditahun 2019 meningkat sebesar 30% dan ditahun 2020 sebesar 21%. Dapat disimpulkan bahwa tiap tahunnya peningkatan nasabah di pembiayaan murabahah pribadi ini meingkat melebihi angka 20% per tahunnya.

Pemilihan pembiayaan oleh beberapa orang bisa disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya aktor keagamaan dengan landasan menghindari riba. Jika ditelaah lebih lanjut pada perbankan syariah kesepakatan akad yang terjadi itu tanpa barang yang disepakati dalam hal ini barang belum menjadi milik bank dan hal ini telah melenceng dari aturan syariah. Sedangkan pada pembiayaan murabahah pribadi, barang telah menjadi milik pembiaya dan ada pada saat kesepakatan akad terjadi. Selain itu, ketiadaan denda keterlambatan dan barang jaminan pada pembiayaan murabahah pribadi menjadi salah satu perbedaan Pembiayaan murabahah pribadi dan pembiayaan lainnya sehingga menjadi faktor karakteristik yang melandasi nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi.

Sebelum calon nasabah menggunakan suatu jasa pembiayaan, maka diperlukan sebuah atau beberapa informasi atau pengetahuan akan suatu pembiayaan, agar nantinya tidak ada pihak yang merasa merugikan atau dirugikan. Faktor Pengetahuan yang diperoleh baik dari informasi keluarga maupun individu itu sendiri yang mendapatkannya tentunya menjadi pertimbangan penting ketika memutuskan memilih pembiayaan. Selain itu, Pelayanan yang cepat juga membuat pembiayaan murabahah pribadi ini lebih unggul dibanding pembiayaan lainnya. terlebih sebagai individu *time is money*, tentu faktor pelayanan yang memudahkan segala pengurusannya menjadi pertimbangan penting bagi seorang nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi.

II. Tinjauan Teoritis Pembiayaan

Istilah pembiayaan secara hakikat lahir dari pengertian “I believe, I trust”, yakni “saya percaya” atau “saya menaruh kepercayaan”. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dalam peng- himpun dana maupun penyaluran dana (Wijayani 2017:3). Dalam hal ini ketika masyarakat ingin melakukan pembiayaan dilandasi kepercayaan dan kesepakatan kedua belah pihak.

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara lembaga keuangan dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu (Erlindawati 2017:84)

Soetopo, Saerang, and Mawikere (2014:210) juga menyatakan bahwa pembiayaan merupakan suatu pendanaan yang diberikan oleh pihak pembiaya untuk memfasilitasi suatu usaha atau pihak- pihak yang membutuhkan (nasabah) yang didasarkan pada persetujuan atau kesepakatan antara kedua belah pihak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah penyediaan uang atau pendanaan yang dilakukan oleh pihak pembiaya untuk membantu nasabah selaku yang membutuhkan pendanaan dalam hal pemenuhan kebutuhan baik dalam bentuk konsumsi ataupun investasi melalui perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Pembiayaan Syariah

Dalam islam pendanaan maupun penyediaan uang yang dilakukan harus sesuai dengan syariat islam dan tidak menyalahi aturan dan ketentuannya. Pembiayaan ini disebut dengan pembiayaan syariah, dalam hal ini suatu pembiayaan syariah menjadikan syariat islam sebagai patokan dalam menjalankan kegiatan pembiayaannya sehingga ia dapat disebut sebagai pembiayaan syariah yang benar-benar syariah tanpa unsur riba.

Menurut UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dalam pasal 1 nomor 12: “Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil” dan nomor 13: “prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain.”

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pembiayaan syariah adalah pembiayaan yang dilakukan berdasarkan ketentuan syariat islam dalam hal ini pedoman dalam kegiatan pembiayaannya adalah hukum syara (syariat islam).

Pembiayaan Murabahah Pribadi

Dalam literature klasik menurut Ayub yang dikutip oleh Widodo (2014:408) Murabahah berasal dari kata “Ribh” yang artinya laba, keuntungan, atau tambahan. Dalam murabahah, penjual harus menyebutkan keuntungan. Pembiayaan murabahah adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu untuk transaksi jualbeli suatu barang sebesar harga pokok atau perolehan ditambah denganmargin keuntungan yang disepakati antara bank dan nasabah yangmewajibkan nasabah untuk melunasi utang atau membayar tagihan sesuaidengan akad, dimana sebelumnya menginformasikan harga perolehan kepada pembeli.(Setiady 2015:524)

Mengutip dari pernyataan Ilyas (2015:186) yang mengatakan bahwa pembiayaan atau financing ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Hal tersebut mengandung makna bahwa suatu pembiayaan dapat dibentuk sendiri maupun oleh lembaga atau bersama-sama.

Triono (2020:153) dalam bukunya yang berjudul "Membangun Bisnis Syariah" juga menerangkan hal yang sama bahwa seorang individu dalam membangun sebuah bisnis syariah dapat memilih bentuk perusahaannya yang secara garis besar bentuk tersebut terbagi menjadi dua yaitu perusahaan pribadi (individual) dan perusahaan bersama (syirkah). Kepemilikan adalah hukum syara' yang berlaku pada (fisik barang) atau hanya manfaat saja. Izin Allah SWT kepada seseorang untuk memiliki harta kekayaan juga berarti memberi hak kepada pemiliknya untuk memanfaatkan dan mengelolanya sesuai dengan keinginannya selama memenuhi ketentuan-ketentuan syariah.

Allah SWT memberikan izin untuk memiliki beberapa zat dan melarang memiliki zat-zat yang lain. Allah SWT juga telah memberikan izin terhadap beberapa transaksi serta melarang bentuk-bentuk transaksi yang lain. Sebagai contoh, Allah melarang seorang muslim untuk memiliki minuman keras dan babi, sebagaimana Allah melarang siapapun yang menjadi warga negara Islam untuk memiliki harta hasil riba dan perjudian. Tetapi Allah SWT

memberi izin untuk melakukan jual beli, bahkan menghalalkannya, disamping itu juga menghalalkan segala kegiatan ekonomi namun dengan ketentuan syariat islam dengan menjadikan syarat pelarangan dan pengharaman riba dari suatu kegiatan tersebut.

Penggunaan harta yang dilakukan oleh individu dapat berupa jual beli ataupun kegiatan ekonomi lainnya seperti kegiatan pembiayaan, sewa-menyewa, dan lain-lain yang memenuhi ketentuan syariat islam dan tidak melanggar apa yang diharamkan dari penggunaan harta tersebut. Seperti halnya ketika individu mendirikan sebuah pembiayaan murabahah yang berarti itu adalah hak dari individu itu sendiri namun tetap dalam mendirikan pembiayaan murabahah tersebut landasan dan dasar pembentukannya adalah hukum syariat sehingga kegiatan yang tercipta dari pembiayaan murabahah tersebut adalah kegiatan pembiayaan muamalah dan halal secara hukum syara.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembiayaan murabahah pribadi adalah pembiayaan dengan akad murabahah yang dikelola dan dimiliki oleh individu dalam hal ini berupa kegiatan pendanaan yang dilakukan oleh individu tersebut selaku pihak pembiaya kepada pihak lain (nasabah) untuk membantu kebutuhan nasabah dalam bentuk konsumsi serta mewajibkan nasabah untuk mengembalikan dana tersebut sesuai dengan jangka waktu serta nilai tambah yang telah ditentukan berdasarkan akad yang telah disepakati.

Pengambilan Keputusan

Keputusan (decision) berarti pilihan (choice), yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan. Keputusan dalam arti umum adalah “ a decision is the selection of an option from two or more alternative choices.” Yaitu suatu keputusan seseorang dimana memilih salah satu dari beberapa alternative pilihan yang ada.

Keputusan adalah suatu pengakhiran dari pada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut.(Putri and Afriansyah 2019:3)

Menurut Fahmi dalam Manalu (2020:4) juga menyatakan bahwa keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif. Sedangkan pengambilan keputusan adalah proses memilih sejumlah alternative. Secara harfiah pengambilan keputusan berarti memotong atau memutuskan secara praktis untuk mencapai suatu kesimpulan. Pengambilan keputusan adalah proses memilih salah satu alternatif terbaik di antara sekian banyak alternatif yang ada yang dilakukan dalam rangka menyelesaikan masalah. Manalu (2020:5)

Tentunya dalam pemilihan pembiayaan seorang nasabah mempertimbangkan berbagai alternatif yang ada sebbelum pada akhirnya memilih satu pembiayaan. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu aktivitas pemilihan dari beberapa pertimbangan yang dilakukan oleh individu sehingga mendapatkan satu pilihan yang tepat.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi

Dalam hal pemenuhan kebutuhannya individu harus memperhatikan dan mempertimbangkan berbagai hal terkait pembiayaan yang hendak digunakannya. Pertimbangan-pertimbangan tersebut dapat didasari oleh berbagai faktor sehingga membuat individu memutuskan memilih suatu pembiayaan. Dari penelitian yang dilakukan oleh Yahya (2016), ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, yaitu faktor karakteristik, faktor religiusitas, faktor pengetahuan, dan faktor pelayanan. Penjelasan lebih

lanjut mengenai keterkaitan teori dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Keagamaan

Faktor keagamaan adalah hal yang paling mendasar bagi seorang muslim dalam memilih suatu pembiayaan dalam hal ingin menghindarkan diri dari cengkaman riba. Dengan faktor keagamaan ini menjadi tolak ukur dalam melihat bagaimana pembiayaan tersebut menjalankan kegiatannya apakah sudah sesuai dengan prinsip syariah ataukah belum, selain itu apakah akadnya telah sesuai dengan ketentuan hukum syara' sebab apabila menyalahi satu rukun dan atau syarat pada akad maka akan dikatakan batal akadnya dan berdampak ke sistem yang tidak sesuai syariat islam. Dalam faktor Keagamaan terdapat 2 indikator yaitu (1) Prinsip Syariah, di mana dalam setiap realisasi pembiayaan kepada para nasabah, pembiayaan harus tetap berpedoman pada syari'ah Islam, antara lain tidak mengandung unsur maysir, garar, riba, serta bidang usahanya harus halal. (Ilyas 2015:190) (2) Akad yang sesuai ketentuan hukum syara, dalam pemilihan pembiayaan, nasabah juga harus memperhatikan lengkap atau tidaknya akad yang dilakukan. Suatu transaksi dapat dikatakan tidak sah atau sah karena adanya rukun dan syarat suatu transaksi, yang mengandung makna apakah akad tersebut telah memenuhi ketentuan rukun dan syarat yang sesuai dengan syariah islam dan tidak terjadinya penggabungan akad didalam akad (multiakad). Dalam pembiayaan murabahah harga sangat menentukan sah dan tidaknya akad karena murabahah merupakan bentuk jual beli amanah diimana kedua pihak yang berakad harus mengetahui secara jelas dan pasti spesifikasi model harga awal dan biaya pengadaan serta keuntungan yang diinginkan sebagai landasan kesepakatan. (Imama 2015:243)

2. Faktor Karakteristik

Faktor karakteristik dari pembiayaan murabahah pribadi ini yang menjadikan pembiayaan ini sebagai pilihan para nasabah. Karakteristik ini berupa barang jaminan dan denda keterlambatan. (1) Barang jaminan dalam pembiayaan murabahah pribadi ini tidak diwajibkan. Dalam islam sesungguhnya barang jaminan dibolehkan (mubah) selama barang tersebut bukanlah barang yang menjadi objek transaksi. Menurut Imam Syaafi'i, beliau menyatakan bahwa jika dua orang berjual beli dengan syarat menjadikan barang yang dibeli sebagai jaminan atas harganya, jual belinya tidak sah. Demikian juga menurut pendapat Imam Ibnu Hajar Al-Haitimi, beliau berkata "Tidak boleh jual beli dengan syarat menjaminkan barang yang dibeli" (Triono 2020:159)

(2) Denda keterlambatan adalah denda akibat nasabah yang terlambat melakukan pembayaran. Pada pembiayaan murabahah pribadi ini tidak terdapat denda keterlambatan yang artinya meskipun terlambat membayar nasabah akan tetap membayar angsuran sesuai nominal angsuran tanpa adanya tambahan denda keterlambatan. Seperti yang diketahui denda keterlambatan dalam islam hukumnya riba karena termasuk kedalam riba nasi'ah. Pemberi utang (pembiaya) hanya berhak atas sejumlah uang yang dipinjamkannya, tidak lebih. Baik ia mendapatkannya tepat pada waktunya atau setelah terjadi penundaan. Tambahan berapapun yang diambilnya sebagai kompensasi dari penundaan pembayaran adalah riba (Triono 2020:161)

3. Faktor Pengetahuan

Sebelum calon nasabah menggunakan suatu jasa pembiayaan, maka diperlukan sebuah atau beberapa informasi atau pengetahuan akan suatu pembiayaan, agar nantinya tidak ada pihak yang merasa merugikan atau dirugikan. Pengetahuan atau informasi tentang suatu pembiayaan menjadi salah satu hal yang perlu diperhitungkan bagi seorang individu selaku calon nasabah. faktor pengetahuan terdiri atas 2 indikator yaitu (1) Informasi dari teman atau

keluarga, adanya informasi yang diberikan oleh teman maupun keluarga tentunya menjadi salah satu penguat yang mendasari seorang individu memilih ataupun menghindari sebuah pembiayaan, yang tentunya ini sekaligus dapat menjadi ajang promosi pembiayaan tersebut. Kegiatan promosi merupakan salah satu kegiatan inti dari sistem pemasaran yang dapat digunakan pemasar untuk mempengaruhi tanggapan konsumen. Semakin banyak masyarakat yang menjadi nasabah diharapkan dapat menjadi magnet bagi masyarakat lain seperti keluarga, teman agar ikut menjadi nasabah (Yahya 2016).

(2) Mengetahui sistem kerja pembiayaan yang sesuai syariah. Pengetahuan nasabah terkait bagaimana sistem dari pembiayaan murabahah pribadi dapat menjadi indikator nasabah memutuskan memilih pembiayaan murabahah pribadi. Dalam hal ini ketika seorang individu memutuskan menjadi nasabah sebuah pembiayaan tentunya itu adalah persepsi yang timbul dari dalam dirinya sendiri. Persepsi adalah proses dimana seseorang mengenali objek dan mengartikan suatu informasi yang didapat melalui panca indra sehingga seseorang dapat menyimpulkan dan menafsirkan rangsangan yang diterimanya. Persepsi lebih penting dibandingkan realitas dalam pemasaran, karena persepsi yang dapat mempengaruhi konsumen dalam berperilaku, selain itu orang bisa mempunyai persepsi yang berbeda atas objek yang sama” (Wiwin Agustian 2013:271)

4. Faktor Pelayanan

Menurut Kasmir pelayanan (service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Rusmawati and Riztyani 2018:1094).

Menurut Ruslan dalam Nurlia (2018:187) dalam konsep service of excellent terdapat tiga unsur indikator yang menjadi pertimbangan yaitu :

1) Kemudahan

Seorang nasabah yang ingin melakukan pembiayaan tentunya tidak ingin menghadapi banyak kesulitan ketika ingin melakukan pembiayaan terlebih jika itu adalah suatu hal yang mendesak, adanya kemudahan dalam pelayanan tentunya menjadi poin penting bagi suatu pembiayaan dimana dengan kemudahan yang diberikan akan menjadikan nasabah memilih pembiayaan tersebut dibanding pembiayaan lainnya. Pembiayaan murabahah pribadi ini memberikan kemudahan dalam pelayanannya dibanding dengan pembiayaan lain baik konvensional maupun syariah, salah satu kemudahan tersebut adalah tidak adanya surat-surat yang harus dilengkapi seperti halnya daftar gaji (bagi PNS) ataupun sertifikat tanah sebagai jaminan. Sebab dasar dari pembiayaan murabahah pribadi ini adalah saling percaya.

2) Kecepatan

Kecepatan pelayanan adalah salah satu poin penting dalam faktor pelayanan, dengan menyediakan pelayanan yang cepat tentunya hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi nasabah untuk memilih suatu pembiayaan.

3) Ketepatan

Ketepatan dalam hal ini bagaimana pembiayaan menyediakan barang yang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan nasabah baik dari segi jenis, ukuran maupun warna, sebab hal tersebut akan membuat nasabah merasa didengarkan dan dipahami keinginannya. Dengan ketepatan tersebut tentunya dapat menjadi salah satu alasan mengapa nasabah memilih suatu pembiayaan dibandingkan dengan pembiayaan lain.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kendari. Jenis penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif. Instrumen penelitian ini dilakukan secara insidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Informan penelitian ini berasal dari nasabah pembiayaan murabahah pribadi sebanyak 22 orang dengan pemilik pembiayaan sebanyak 2 orang. Pengumpulan data dilakukan secara observasi data sekunder berupa nota pembelian barang, buku jurnal angsuran dan surat kesepakatan akad. Serta melakukan wawancara mendalam dengan nasabah terkait alasan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi. Dokumentasi seperti foto dan video yang diambil ketika melakukan wawancara. mempermudah peneliti untuk mencari data- data yang diperlukan selanjutnya karena data sudah disesuaikan dengan tema yang diteliti.

Teknik analisis data dengan reduksi data yaitu merangkum, memilih pokok dan merumuskan hal-hal penting yang terkait dengan Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yang kemudian dilakukan Penarikan Kesimpulan/Varifikasi (concluding drawing) yang mana merupakan intisari dari hasil penelitian yang menggambarkan pendapat terakhir peneliti.

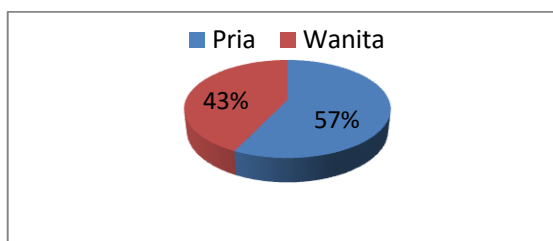
IV. PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik para nasabah yang mengambil pembiayaan di pembiayaan murabahah pribadi. Data mengenai identitas responden diperoleh dari bagian awal pengumpulan data primer. Analisis karakteristik data responden dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 22 responden yang diperoleh menggunakan teknik *insidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Berikut ini hasil pengelompokkan responden berdasarkan data yang di peroleh yang memuat empat karakteristik, yaitu:

1. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

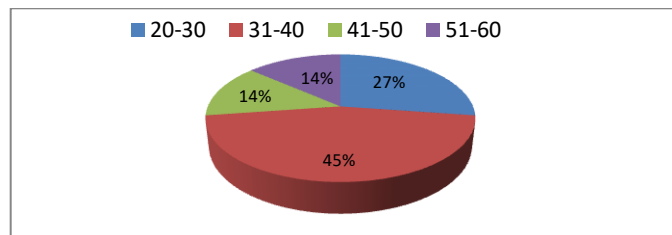
Gambar 2. Grafik Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan grafik diatas diketahui dari keseluruhan responden terlihat bahwa 57% responden berjenis kelamin Pria, sedangkan 43% lainnya berjenis kelamin Wanita. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa Pembiayaan Murabahah Pribadi menjadi pilihan baik pria dan wanita, dengan jenis kelamin Pria yang mendominasi.

2. Karakteristik berdasarkan Usia

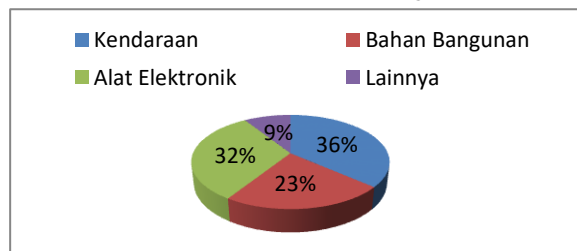
Gambar 3. Grafik Usia Responden



Dari data grafik diatas menunjukkan bahwa responden dengan usia 20-30 tahun sebanyak 27%, usia 30-40 sebanyak 45%, usia 40-50 dan usia 50-60 memiliki persentase yang sama yaitu 14 %. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa usia 30-40 adalah yang memiliki persentase terbesar dibanding usia lainnya, hal tersebut kemungkinan disebabkan karena di usia tersebut adalah usia-usia dimana kebutuhan-kebutuhan semakin banyak.

3. Karakteristik berdasarkan jenis barang

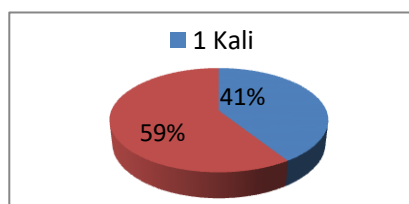
Gambar 4. Grafik Jenis Barang



Hasil penelitian terhadap 22 responden yang merupakan nasabah pembiayaan murabahah pribadi berdasarkan jenis barang dapat dilihat pada Gambar 4. Dari data grafik diatas menunjukkan bahwa responden yang mengambil angsuran pembiayaan Kendaraan sebanyak 36% yang mana jenis kendaraan ini mencakup didalamnya Mobil, Sepeda Motor dan Sepeda, untuk Jenis Barang Alat Elektronik sebanyak 32 % yang mencakup Laptop, Handphone, Mesin Cuci, dan Kulkas, untuk jenis Bahan Bangunan sebanyak 23% yang mencakup pembelian peralatan las, seng, batu merah, semen dan tehel dan untuk jenis barang lainnya diluar dari ketiga jenis barang tersebut yaitu untuk pembiayaan pembelian tanah kapling dan pemasangan tenda sebanyak 9%. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jenis barang yang memiliki persentase terbesar dibiayai untuk pengambilannya adalah untuk jenis kendaraan hal tersebut kemungkinan disebabkan karena harga untuk kendaraan lebih sulit untuk dijangkau bila dibayar secara tunai oleh masyarakat.

4. Karakteristik berdasarkan berapa banyak menggunakan pembiayaan murabahah pribadi

Gambar 5. Grafik Berapa Kali Menggunakan Pembiayaan Murabah Pribadi



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, untuk pertanyaan banyaknya responden menggunakan pembiayaan murabahah pribadi paling banyak menjawab yaitu > 1 kali dengan

jumlah 13 orang atau sebesar 59%, dan 1 kali dengan jumlah 9 orang atau sebesar 41%. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah pribadi lebih dari sekali.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi (Study pada pembiayaan murabahah pribadi yang ada di Kota Kendari). Pada teorinya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi berasal dari faktor religiusitas (prinsip syariah, akad yang sesuai dengan ketentuan hukum syara da ibadah mahdhah) faktor karakteristik (barang jaminan dan denda keterlambatan) dan faktor pengetahuan (Informasi dari teman atau keluarga dan mengetahui sistem kerja pembiayaan yang sesuai syariah) yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor Religiusitas (Keagamaan)

a. Prinsip syariah

Pendapat Ibu SH selaku nasabah pembiayaan murabahah pribadi, yang menyatakan Pembiayaan Murabahah Pribadi menjalankan Pembiayaan sesuai prinsip syariah dan tidak mengandung riba *“Saya memilih pembiayaan murabahah pribadi ini karena transaksi dan proses pembiayaannya dijalankan sesuai dengan prinsip syariah yang mana tidak mengandung unsur riba dalam artian tidak ada denda sama sekali, barang yang dijadikan transaksi jelas dan ada pada saat melakukan akad”* Kemudian ketika diberi pertanyaan lebih lanjut mengenai hal tersebut Ibu SH menambahkan : *“Selain untuk menghindari riba alasan saya memilih disini juga di dorong oleh pemahaman islam bahwa ketika kita ingin melakukan sesuatu harus sesuai dengan hukum islam”*. Bapak IP selaku nasabah lain juga memiliki pernyataan yang serupa, ia mengatakan : *“Saya memilih pembiayaan murabahah pribadi ini awalnya mencari pembiayaan mobil yang tidak mengandung riba kemudian ketemu pembiayaan ini yang menjalankan pembiayaannya sesuai dengan prinsip syariah yang tidak terdapat riba didalamnya, rukun dan syaratnya jelas, barang ada ditempat dan milik pihak pembiaya ketika melakukan akad, sebenarnya banyak pembiayaan yang ada di kota kendari ini namun melihat dari proses dan sistemnya ketika pertama kali mau mengambli disana sudah kelihatan ribawinya, dan Alhamdulillah ketemu pembiayaan non ribawi.”* (wawancara, 3 juli 2021).

Pernyataan beberapa nasabah tersebut dapat dianalisis, bahwa prinsip syariah yang diterapkan dalam sebuah pembiayaan menjadi salah satu pertimbangan nasabah ketika menentukan dimana ia akan melakukan pembiayaan. Terlebih apakah pembiayaan tersebut mengandung riba atau tidak, yang mana dapat dilihat dari bagaimana proses pembiayaannya, apakah barangnya jelas atau tidak atukah pembiayaan ini nantinya akan memberatkan bagi nasabah. Sebagaimana menurut Ilyas : *“Sebuah pembiayaan harus memperhatikan aspek syar’i dimana dalam setiap realisasi pembiayaan kepada para nasabah, pembiayaan ini harus tetap berpedoman pada syariah islam, antara lain tidak mengandung unsur riba, masyir, garar, serta bidang usahanya harus halal”* (Ilyas 2015:190).

Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketika memutuskan memilih pembiayaan murabahah pribadi ini para nasabah telah mengetahui bahwa pembiayaan Murabahah pribadi ini telah menjalankan pembiayaannya sesuai dengan syariat islam, sehingga pada akhirnya nasabah tersebut memilih pembiayaan murabahah pribadi ini didasarkan karena prinsip syariah tersebut.

b. Akad yang sesuai ketentuan hukum syara

Dalam pemilihan pembiayaan, salah satu yang menjadi perhatian dan pertimbangan nasabah adalah lengkap atau tidaknya akad yang dilakukan. Suatu transaksi dapat dikatakan tidak sah atau sah karena adanya rukun dan syarat suatu transaksi, yang mengandung makna apakah akad tersebut telah memenuhi ketentuan rukun dan syarat yang sesuai dengan syariah islam atau tidak. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak FN selaku nasabah Pembiayaan Murabahah Pribadi yang menyatakan *“Saya memilih disini karena pelaksanaan kesepakatan akadnya sesuai syariah yang mana tidak terjadi multi akad, jadi hanya ada akad jual beli saja tidak ada akad bahwa barang akan ditarik jika kita tidak lunasi tepat waktu, selain itu, prosesnya tentunya lebih mudah, aman dan juga cepat”* Kemudian Bapak AS selaku nasabah dari Pembiayaan Murabahah Pribadi juga menyatakan :*“Di pembiayaan murabahah pribadi ini tidak ada multi akad yang biasanya terdapat di pembiayaan lain. Multi akad disini yaitu akad jual beli kredit serta akad barang yang dibiayai dijadikan jaminan jika tida melunasi pembiayaan dengan arti lain ditarik pembiaya, namun di pembiayaan murabahah pribadi ini tidak ada penarikan barang meskipun tidak melunasi pada saat jatuh tempo”*. Ibu UC selaku nasabah menyatakan alasan mengapa ia memilih pembiayaan murabahah pribadi sebagai berikut :*“Karena akadnya jelas terlebih tidak memberatkan kami selaku nasabah, benar-benar dijelaskan bagaimana akadnya, berapa harga pokok barangnya, itu benar-benar dirincikan dan diperlihatkan bukti pembeliannya, dan bahkan misalnya saya tidak bisa melunasi pada saat jatuh tempo maka akan dilakukan kesepakatan akad ulang jadi kesepakatan pertama itu batal.”* (wawancara, 20 juli 2021).

Pernyataan beberapa nasabah tersebut dapat dianalisa bahwa akad yang sesuai hukum syara juga dapat menjadi salah satu alasan seorang nasabah memutuskan melakukan pembiayaan, terlebih apabila akadnya jelas dan dapat dipahami oleh nasabah dan tidak memberatkan tentunya menjadi nilai tambahan penilaian nasabah. Terlebih pembiayaan murabahah pribadi ini menyebutkan harga pokok barang serta membelikan sesuai keinginan nasabah baik dari segi model maupun warna yang benar-benar sesuai dengan apa yang nasabah inginkan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Imama :*“Dalam pembiayaan murabahah harga sangat menentukan sah dan tidaknya akad karena murabahah merupakan bentuk jual beli amanah diimana kedua pihak yang berakad harus mengetahui secara jelas dan pasti spesifikasi model harga awal dan biaya pengadaan serta keuntungan yang diinginkan sebagai landasan kesepakatan”*(Imama 2015:243). Kemudian Kasmir menambahkan :*“Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan marketing mix. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya produk dan jasa yang ditawarkan”* (Kasmir and Jakfar 2003:23)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa akad yang sesuai dengan hukum syara menjadi salah satu alasan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi, karena akad yang benar-benar sesuai hukum syara adalah akad yang syarat dan rukunnya benar-benar terpenuhi dimana didalamnya disebutkan bahwa barang yang diakadkan jelas serta harga pokok dan margin keuntungan yang dijabarkan secara transparan.

Berdasarkan pembahasan terkait faktor keagamaan (reigusitas) tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor keagamaan dapat menjadi alasan seseorang memilih suatu pembiayaan yang mana hal tersebut sesuai dengan pernyataan Syachril dalam Sholeha (2015 :87) :*“Aspek Religiusitas merupakan hal yang emosional dalam proses pengambilan keputusan pembelian suatu produk, contoohnya masalah halal dan masalah riba”*

Hal ini dapat dijabarkan bahwa Faktor keagamaan mendukung dalam langkah individu selaku nasabah mengambil keputusan untuk setiap kegiatan yang akan dijalani, salah satunya ketika memutuskan pembiayaan yang mana yang hendak ia pilih karena berlandaskan prinsip syariah yang ia ketahui dengan berpedoman menghindari riba. Semakin masyarakat paham

mengenai ajaran agamanya yang melarang adanya riba dalam transaksi maupun akadnya maka masyarakat akan semakin paham bahwa pembiayaan yang tidak mengandung riba dapat dipilih sebagai alternatif untuk menghindarkan diri dari riba.

2. Faktor Karakteristik

Faktor karakteristik adalah faktor yang mempengaruhi individu memilih pembiayaan murabahah pribadi dikarenakan karakteristik yang dimiliki oleh pembiayaan murabahah pribadi tersebut. Adapun indikator dari faktor karakteristik adalah sebagai berikut :

a. Denda keterlambatan

Denda keterlambatan tentunya sering dijumpai pada pembiayaan umumnya dan menjadi salah satu bagian yang melekat pada setiap pembiayaan.

Ibu R selaku nasabah pembiayaan murabahah pribadi mengatakan: *“Saya memilih pembiayaan murabahah pribadi ini karena di pembiayaan murabahah pribadi ini tidak ada denda keterlambatan meskipun terlambat dari waktu yang telah ditentukan. Ia juga menambahkan “Tidak ada sama sekali, misalnya saya harus membayar ditanggal 10, dengan membayar 500 ribu terus saya minta toleransi nanti tanggal 23 baru ada uang untuk bayar maka nominal bayarnya yah tetap 500, tidak ada tambah tambah denda. Ibu NJ yang juga merupakan nasabah di pembiayaan murabahah pribadi ini memberikan jawaban sebagai berikut : “Tidak ada denda keterlambatan di pembiayaan mbh pribadi ini, alasan lain saya memilih pembiayaan mbh pribadi ini juga karena tidak adanya denda keterlambatan meskipun kita terlambat membayar bahkan hingga 20 hari, angsurannya tetap nominalnya tanpa ada tambahan denda dan semacamnya.”* (wawancara, 4, agustus 2021).

Pernyataan beberapa nasabah tersebut dapat dianalisa bahwa di pembiayaan murabahah pribadi ini tidak ada aturan denda keterlambatan jika nasabah membayar angsuran terlambat dari tanggal yang sudah diakadkan. Dalam islam status denda keterlambatan ini dapat dikategorikan sebagai riba nasi'ah yaitu tambahan dari utang yang muncul karena faktor waktu. Triono juga mengatakan bahwa :

“Pemberi utang (pembiaya) hanya berhak atas sejumlah uang yang dipinjamkannya, tidak lebih. Baik ia mendapatkannya tepat pada waktunya atau setelah terjadi penundaan. Tambahan berapapun yang diambilnya sebagai kompensasi dari penundaan pembayaran adalah riba”(Triono 2020:161)

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa denda keterlambatan selain memberatkan bagi nasabah juga termasuk kategori riba. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa alasan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi ini adalah ketiadaan denda keterlambatan yang meringankan nasabah ketika membayar angsurannya tanpa dibayangi dengan denda apabila terlambat membayar.

b. Barang Jaminan

Pembiayaan pada umumnya selalu menerapkan barang jaminan dalam artian ketika ingin melakukan pembiayaan seorang nasabah perlu menjaiminkan barang yang dimilikinya. Beberapa wawancara yang dilakukan peneliti terkait barang jaminan yang menjadi alasan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi ini

Bapak Y selaku nasabah pembiayaan murabahah pribadi menyatakan : *“ Dibandingkan pembiayaan lainnya, pembiayaan murabahah pribadi ini sama sekali tidak ada barang yang perlu kita jaminan, baik itu barang yang kita miliki maupun barang yang sedang kita ambil di pembiayaan ini, jadi benar-benar murni karena kepercayaan kedua belah pihak”*. Ibu IP yang juga merupakan nasabah pembiayaan murabahah pribadi mengatakan : *“Tidak ada barang jaminan, tapi dalam islam aturannya sebenarnya barang jaminan itu boleh boleh saja. Namun dari awal di pembiayaan ini kita saling percaya saja, dan kita selaku nasabah juga harus menjaga kepercayaan tersebut.* (wawancara, 27 agustus 2021).

Pernyataan beberapa nasabah tersebut dapat dianalisa bahwa pembiayaan murabahah pribadi ini tidak menerapkan barang jaminan baik barang jaminan yang dimiliki oleh nasabah maupun menjaminkan benda yang menjadi transaksi.

Menjaminkan barang yang dijadikan transaksi hukumnya tidak sah dalam islam sebagaimana dikatakan Imam Syafi'i dalam Triono :

“Jika dua orang berjual beli dengan syarat menjadikan barang yang dibeli sebagai jaminan atas harga jualnya, jual belinya tidak sah. Sebab jika barang yang dibeli dijadikan jaminan (rahn), berarti barang itu belum menjadi milik pembeli”(Triono 2020:159)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada penjaminan barang di pembiayaan murabahah pribadi yang kemudian menjadi salah satu alasan para nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi.

Faktor karakteristik adalah salah satu faktor yang berperan penting dalam hal menjadi daya tarik nasabah memilih suatu produk, sama halnya ketika nasabah memutuskan memilih suatu pembiayaan. Karakteristik yang membedakan pembiayaan yang hendak dipilihnya dan pembiayaan lain menjadi tolak ukurnya ketika memilih pembiayaan. Pernyataan di atas menunjukkan, responden yang sudah menjadi nasabah pembiayaan murabahah pribadi benar-benar berpreferensi pada ketiadaan denda keterlambatan dan barang jaminann. Dengan kata lain, nasabah benar-benar memaksimalkan manfaat yang didapat (utilitas) dari pembiayaan murabahah pribadi ini. Sebagaimana menurut Barakah : *“Utilitas sendiri digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh konsumen”* (Barakah 2018:134)

Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor karakteristik dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi.

3. Faktor Pengetahuan

Sebelum calon nasabah menggunakan suatu pembiayaan maka diperlukan beberapa informasi atau pengetahuan akan pembiayaan yang hendak dipilihnya agar nantinya tidak ada pihak yang merasa merugikan ataupun dirugikan. Pengetahuan ataupun informasi tentang suatu pembiayaan menjadi salah satu hal yang perlu diperhitungkan bagi seorang individu selaku calon nasabah. Adapun faktor pengetahuan diantaranya sebagai berikut :

a. Informasi dari teman/keluarga

Adanya informasi yang diberikan oleh teman/keluarga tentunya menjadi salah satu pertimbangan seorang individu ketika memutuskan memilih suatu pembiayaan terlebih apabila yang merekomendasikan telah pernah melakukan pembiayaan ditempat tersebut, berikut beberapa hasil wawancara yang dilakukan peneliti

Ibu NJ selaku nasabah memberikan pernyataan mengenai alasan memilih pembiayaan murabahah pribadi sebagai berikut : *“Saya memilih pembiayaan mbh pribadi ini karena dorongan dari teman yang memberitahukan pembiayaan yang bebas riba setelah itu mulai tau bahwa akad di pembiayaan murabahah pribadi ini jelas dan sesuai syariah, terlebih prosesnya cepat dan mudah”*Sedangkan Yusran Fetana memberikan pernyataan sebagai berikut : *“ Iya ada dorongan dari keluarga, khususnya dari saudara saya yang sudah pernah transaksi di Pembiayaan murabahah pribadi ini. (wawancara, 10 september 2021).*

Pernyataan para nasabah tersebut dapat dianalisa bahwa alasan mereka memilih pembiayaan murabahah pribadi dikarenakan adanya informasi dan dorongan yang mereka dapatkan baik dari keluarga maupun dari teman.

Yahya mengatakan bahwa :

“Kegiatan promosi merupakan salah satu kegiatan inti dari sistem pemasaran yang dapat digunakan pemasar untuk mempengaruhi tanggapan konsumen. Semakin banyak masyarakat yang menjadi nasabah diharapkan dapat menjadi magnet bagi masyarakat lain seperti keluarga, teman agar ikut menjadi nasabah” (Yahya 2016)

Berdasarkan pernyataan dan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah itu sendiri dapat menjadi sumber pengetahuan bagi calon nasabah lain yang sedang mencari pembiayaan, yang mana informasi dari teman ataupun keluarga sangat berperan penting dalam konteks pengambilan keputusan pemilihan pembiayaan.

b. Mengetahui sistem kerja pembiayaan yang sesuai syariah

Ketika individu memilih suatu pembiayaan umumnya mereka telah mengetahui bagaimana sistemika pembiayaan tersebut, dan keputusan itu pada dasarnya berasal dari individu itu sendiri. Berikut beberapa hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait sebagai berikut :

Ibu WST selaku nasabah pembiayaan murabahah pribadi memberikan alasan memilih pembiayaan murabahah pribadi sebagai berikut :

“ Saya memutuskan mengambil pembiayaan mbh pribadi ini atas inisiatif saya pribadi karena saya mengetahui bahwa sistem kerja di pembiayaan mbh pribadi ini merupakan pembiayaan yang sesuai dengan syariat islam ”. Ibu SH selaku nasabah juga memberikan alasannya sebagai berikut: *“ Alasan saya memilih pembiayaan murabahah pribadi karena sistem kerjanya sesuai dengan prinsip syariah yang mana apabila barang belum dilunasi sesuai jatuh tempo maka barang tersebut tidak ditarik pihak pembiaya ”*

Dia juga mengatakan bahwa *“ Sesuai pembicaraan kedua pihak misalnya saya mau tehel dengan motif dan warna seperti apa maka pihak pembiayaan mbh pribadi ini akan membelikan sesuai dengan pesanan saya dan menunjukkan dengan betul-betul berapa total harga pokok barang tersebut bahkan jika ada diskon sekalipun juga akan ditunjukkan, bisa dibilang prosesnya benar-benar transparan antara saya dan pihak pembiaya.(wawancara, 25, September 2021).*

Pernyataan para nasabah tersebut dapat dianalisis bahwa alasan memilih pembiayaan murabahah pribadi berasal dari persepsi dalam diri dan pengamatan yang dilakukan bahwa pembiayaan pribadi menjalankan sistem pembiayaannya sesuai dengan syariat islam. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Agustian :

“Persepsi adalah proses dimana seseorang mengenali objek dan mengartikan suatu informasi yang didapat melalui panca indra sehingga seseorang dapat menyimpulkan dan menafsirkan rangsangan yang diterimanya. Persepsi lebih penting dibandingkan realitas dalam pemasaran, karena persepsi yang dapat mempengaruhi konsumen dalam berperilaku, selain itu orang bisa mempunyai persepsi yang berbeda atas objek yang sama ” (Wiwin Agustian 2013:271)

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan yang didapat individu baik dari keluarga/teman serta ia secara pribadi mengetahui sistem kerja pembiayaan dapat menjadi alasan yang mendorongnya memilih pembiayaan murabahah pribadi.

4. Faktor Pelayanan

Faktor pelayanan menjadi pertimbangan para nasabah ketika menentuka pembiayaan yang hendak dipilihnya, pelayanan baik dari kemudahan, kecepatan dan ketepatan yang ditunjukkan sebuah pembiayaan menjadi hal penting penilaian pemilihan pembiayaan Hal-hal yang berkaitan kemudahan dalam pelayanannya seperti halnya terkait surat-surat, selain itu kecepatan dalam melayani keinginan nasabah dalam hal ini penyediaan barang yang diinginkan oleh nasabah serta ketepatan pembiayaan dalam memenuhi keinginan nasabah dapat menjadi pertimbangan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi. Adapun indikator dari faktor pelayanan sebagai berikut :

a. Kemudahan

LH selaku nasabah pembiayaan murabahah pribadi memberikan pernyataan alasan ia memilih pembiayaan murabahah pribadi :

“Alasan saya memilih pembiayaan murabahah pribadi ini dikarenakan pembiayaan ini lebih mudah dalam prosesnya serta tidak banyak memerlukan persyaratan bahkan bisa dibilang pembiayaan murabahah pribadi ini tidak melampirkan segala persyaratan seperti pembiayaan lain pada umumnya. Selain itu, untuk pengadaan barang yang akan dijadikan akad transaksi itu adalah barang yang halal.

YT selaku nasabah pembiayaan murabahah pribadi juga menyatakan hal yang sama pada wawancara yang dilakukan Yaitu :

“Lebih mudah dalam proses pengajuan dibandingkan pembiayaan yang lain”. (wawancara, 7 oktober 2021)

b. Kecepatan

Ibu RM selaku nasabah menyatakan : *“Banyak yah perbedaannya terlebih setelah saya mengambil disini terlebih proses pengurusan pembiayaannya itu cepat bahkan hari ini pengajuan bisa juga hari ini dibelikan barangnya”* Ibu NJ juga menyatakan *“ Saya memilih pembiayaan murabahah pribadi ini karena dorongan dari teman yang memberitahukan pembiayaan yang bebas riba setelah itu mulai tau bahwa akad di pembiayaan murabahah pribadi ini jelas dan sesuai syariah, terlebih prosesnya cepat dan mudah”.* (wawancara, 15 oktober 2021).

c. Ketepatan

AS selaku nasabah pembiayaan murabahah pribadi menyatakan : *“Pemilik akan membelikan barang yang dibutuhkan nasabah baik dari segi spesifik dan segala macamnya sesuai dengan yang diinginkan nasabah setelah barang dilunasi pihak pembiaya barulah dibuat kesepakatan akad diantara kedua belah pihak”*

NB selaku nasabah mengatakan : *“Setelah berbicara mengenai kebutuhan yang dibutuhkan pihak pembiaya akan membelikan barang tersebut sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan setelah di bayar lunas dan ada barulah kita melakukan kesepakatan akad.”* (wawancara, 27 oktober 2021).

Pernyataan para nasabah tersebut menunjukkan bahwa alasan pemiliha pembiayaan murabahah pribadi dikarenakan pelayanan yang diberikan dari pembiayaan murabahah pribadi yang manabaik dari segi kemudahan dalam pengambilan pembiayaan , kecepatan proses dari pembiayaan serta ketepatan barang yang dibelikan oleh pihak pembiaya baik dari segi spesifikasi jenis bentuk dan harga.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasmir dalam Rusmawati dan Ristyandi : *“Menurut Kasmir pelayanan (service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”*(Rusmawati and Riztyani 2018:1094) Selain itu Sumarni dalam Maulana (2007:226) menyatakan bahwa *“jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik maka nasabah akan merasa puas dan hasil ini dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah lebih banyak lagi”*

Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor pelayanan memberikan impact yang besar terhadap alasan yang mendasari seorang calon nasabah memilih sebuah pembiayaan, tentunya dengan kualitas pelayanan yang baik (*excellent service*) memberikan pertimbangan kuat untuk memilih suatu pembiayaan tertentu. Sama halnya dengan para nasabah pembiayaan murabahah pribadi yang memilih pembiayaan murabahah pribadi ini dikarenakan faktor pelayanan.

V. PENUTUP

Kesimpulan

Pembiayaan murabahah pribadi adalah pembiayaan dengan akad murabahah yang dikelola dan dimiliki oleh individu dalam hal ini berupa kegiatan pendanaan yang dilakukan oleh individu tersebut selaku pihak pembiaya kepada pihak lain (nasabah) untuk membantu kebutuhan nasabah dalam bentuk konsumsi serta mewajibkan nasabah untuk mengembalikan dana tersebut sesuai dengan jangka waktu serta nilai tambah yang telah ditentukan berdasarkan akad yang telah disepakati. Pembiayaan murabahah pribadi dalam operasionalnya sangat menjunjung tinggi prinsip syariah sebagai pondasi dan pedoman yang mana dapat dilihat dari bagaimana dalam transaksinya tidak ada bunga yang diterapkan, akad yang sesuai prinsip syariah dan jelas serta transparan. Selain itu dibanding dengan pembiayaan lainnya pembiayaan murabahah pribadi tidak menetapkan denda keterlambatan apabila nasabah membayar melewati waktu ketentuan, dan juga tidak adanya unsur multi akad dalam hal ini barang yang dibiayai tidak menjadi jaminan (tidak ditarik) jika sekiranya dikemudian hari nasabah tidak mampu membayar. Inilah yang kemudian menjadi daya tarik mengapa nasabah pada akhirnya menjatuhkan pilihannya ke Pembiayaan Murabahah Pribadi dibanding pembiayaan lainnya. Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pribadi yaitu (1) faktor keagamaan yang terdiri dari prinsip syariah dan akad yang sesuai ketentuan hukum syaria, (2) faktor karakteristik yang terdiri dari denda keterlambatan dan barang jaminan, (3) faktor pengetahuan yang terdiri dari informasi teman/keluarga serta mengetahui sistem kerja yang sesuai prinsip syariah, dan (4) faktor pelayanan yang terdiri dari kemudahan, kecepatan dan ketepatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barakah, Ainun. 2018. "Utilitas Dalam Perilaku Konsumen Perspektif Nilai Keislaman." 4(2443-2471).
- Erlindawati. 2017. "Prinsip Manajemen Pembiayaan Syariah." 82-97.
- Ilyas, Rahmat. 2015. "Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syari'Ah." *Jurnal Penelitian* 9(1):183-204. doi: 10.21043/jupe.v9i1.859.
- Imama, Lely Shofa. 2015. "Konsep Dan Implementasi Murabahah Pada Produk Pembiayaan Bank Syariah." *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 1(2):221. doi: 10.19105/iqtishadia.v1i2.482.
- Kasmir, and Jakfar. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis*. Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Manalu, Dialusi. 2020. "Langkah-Langkah Dalam Pengambilan Keputusan." *OSF Preprints* 9.
- Maulana, Ade Syarif. 2007. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Toi."
- Muheramtohad, Singgih. 2017. "Peran Lembaga Keuangan Syariah Dalam Pemberdayaan UMKM Di Indonesia." *MUQTASID Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8(1):95. doi: 10.18326/muqtasid.v8i1.95-113.
- Nurlia. 2018. "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent Nurlia." *Meraja Journal* 1(2):17-30.
- putri, muthiara yalfi, and Hade Afriansyah. 2019. *Pengambilan Keputusan*. Surabaya: Unesa University Press.
- Rusmawati, Yunni, and Bhiartzika Riztyani. 2018. "Analisis Pelayanan CS (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan." *EKBIS* XIX No.1:1092-1100.

- Sa'diyah, Mahmudatus. 2019. "Strategi Penanganan Non-Performing Finance (NPF) Pada Pembiayaan Murabahah Di BMT." *Conference on Islamic Management Accounting and Economics* 2:179–89.
- Setiady, Tri. 2015. "Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Fiqh Islam, Hukum Positif Dan Hukum Syariah." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8(3):517–30. doi: 10.25041/fiatjustisia.v8no3.311.
- Sholeha, Nur Amalia. 2015. "Analisis Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Pembiayaan Griya Bsm (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KC Kedaton Bandar Lampung)." *Dk* 53(9):1689–99.
- Soetopo, Kartika, David Paul Elia Saerang, and Lidia Mawikere. 2014. "Analisis Implementasi Prinsip Bagi Hasil, Risiko Dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah Terhadap Pembiayaan Musyarakah Dan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Kc Manado)." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 1(1):1–64.
- Sudarto, Aye. 2020. "Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada A." 5(Mei 2017):99–116.
- Triono, Dwi Condro. 2020. *Membangun Bisnis Syariah*. Cetakan II. Yogyakarta: DAARUTS TSAQOFI.
- Widodo, Sugeng. 2014. *Modal Pembiayaan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Kaukaba.
- Wijayani, Dianing Ratna. 2017. "Kepercayaan Masyarakat Menabung Pada Bank Umum Syariah." *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8(1):1. doi: 10.18326/muqtasid.v8i1.1-17.
- Wiwin Agustian. 2013. "Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Pembelian Di Indomaret Unit Panjaitan 2 Plaju Palembang." *Seminar Nasional Informatika 2013(semnasIF)*:270–75.
- Yahya, Adi. 2016. "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah (Studi Pada KPR Syariah Bank BTN Syariah Cabang Malang)." *Jurnal Ilmiah* 10(2):1–94.