

Analisis Persepsi Nasabah dalam Penggunaan Pembiayaan Produk Menggunakan Akad Murabahah Studi Kasus BSI KCP Cemara Asri Medan

Muhammad Resty Fauzi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Korespondensi penulis: Muhammadrestyfauzi@gmail.com

Abstract. *The research aims to analyze customer perceptions regarding the use of microcredit financing with a focus on the case study of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Kampung Baru. Utilizing surveys and qualitative data analysis, the research methodology aims to understand the strengths and weaknesses of the sample through observation, interviews and document analysis of the sample's perceptions of the product using Murabahah principles. In this context, research examines the factors that influence public trust in the progress, transparency and quality of the implementation of Murabahah law. The survey collected customer responses from BSI KCP Cemara Asri Medan, while qualitative data analysis was carried out to identify customer views in more detail. It is hoped that the findings of this research will help in understanding the effectiveness of implementing the Murabahah model in micro product development and how it affects customer needs and expectations. The practical implications of this can help Islamic banks improve their products and services and strengthen their ties with customers, especially at BSI KCP Cemara Asri Medan.*

Keywords: *Analysis of Customer Perceptions, Product Financing, Murabahah Agreements.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap penggunaan pembiayaan dengan fokus studi kasus Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cemara Asri Medan. Memanfaatkan survei dan analisis data kualitatif, metodologi penelitian bertujuan untuk memahami kelebihan dan kekurangan sampel melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen terhadap persepsi sampel terhadap produk dengan menggunakan prinsip Murabahah. Dalam konteks ini, penelitian mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kemajuan, transparansi, dan kualitas penerapan hukum Murabahah. Survei mengumpulkan tanggapan nasabah BSI KCP Cemara Asri Medan, sedangkan analisis data kualitatif dilakukan untuk mengidentifikasi pandangan nasabah secara lebih rinci. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memahami efektivitas penerapan model Murabahah dalam pengembangan produk dan bagaimana pengaruhnya terhadap kebutuhan dan harapan Nasabah. Implikasi praktis dari hal ini dapat membantu bank syariah meningkatkan produk dan layanannya serta memperkuat ikatannya dengan Nasabah, khususnya di BSI KCP Cemara Asri Medan.

Kata kunci: Analisis Persepsi Nasabah, Produk Pembiayaan, Akad Murabahah.

LATAR BELAKANG

Diera modern Saat ini, perbankan telah menjadi layanan yang sangat penting bagi masyarakat umum di industri keuangan. Bank kini dianggap sebagai sumber daya penting bagi kelas menengah, yang memastikan uang mereka tersedia untuk investasi atau bertindak sebagai lembaga pemberi pinjaman hipotek. Menurut ayat 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank adalah badan usaha yang menggunakan dana masyarakat dalam bentuk pinjaman atau instrumen keuangan lainnya dengan tujuan meningkatkan taraf hidup orang banyak. Pendanaan mikro adalah pembiayaan bank pada nasabah melalui akad jual beli (Murabahah). Diberikan bagi nasabah yang

memiliki usaha mikro serta memerlukan pengembangan usahanya. Sebagaimana masyarakat ada yang tidak mengetahui mengenai tata cara pembiayaan mikro. Manajemen mikro sangat penting untuk membantu perkembangan bisnis agar lebih optimal. Menguatkan sektor usaha kecil dan menengah sebenarnya adalah tujuan kita dalam merealisasikan kesejahteraan masyarakat. Membangun perekonomian nasional yang kuat dapat terfasilitasi jika asosiasi ekonomi negara mikro ini mendapat perhatian dan dukungan dari semua pihak terkait, termasuk pemerintah dan kelompok masyarakat lainnya. Paradigma inilah yang perlu dipahami dan diterapkan guna mengatasi permasalahan kemiskinan dan kemiskinan yang terjadi di wilayah udara ini.

Pembiayaan Murabahah merupakan salah satu pembiayaan yang ada pada perbankan salah satunya BSI. Murabahah dapat diartikan sebagai jual beli dengan istilah Fiqh disebut dengan istilah al-bai yang artinya menjual, mengganti serta menukar dengan sesuatu barang atau jasa yang lain (Haroen, 2013). Jika dikaitkan dengan barang dan jasa, maka akan berkaitan atau ada hubungannya dengan layaway. Oleh karena itu, pada bagian ini dibahas faktor-faktor yang mempengaruhi investasi Murabahah, seperti kualitas produk atau kecenderungannya terhadap kualitas, kebutuhan, dan bank. reputasi. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak terbatas pada barang yang dibeli; justru produk yang ditawarkan akan mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan.

Dalam mencapai tujuan nasabah dalam pembiayaan Murabahah, pertimbangan terpenting adalah terkait dengan produk yang ditawarkan. Produk yang dimaksud mempunyai kualitas yang tinggi atau mempunyai kualitas yang lebih unggul dibandingkan dengan yang lain. Produk ini disebut pembiayaan Murabahah. Produk tersebut yakni pembiayaan Murabahah. Mutu atau kualitas yaitu bagian dari citra merek sesuai dengan kenyataan atau pengalaman aktual. Tingkat keunggulan produk yang dihasilkan dari persepsi yang terbentuk dari reputasi perusahaan (kata, cakupan media, sumber informasi langsung lainnya) (Chalil, dkk, 2020). Penelitian yang mendukung yakni penelitian yang dilakukan oleh Masruron, (2017) menyimpulkan keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam Murabahah.

BSI KCP Cemara Asri Medan merupakan salah satu bank syariah yang aktif melakukan pembiayaan dengan skema murabahah. Sebagai lembaga keuangan, penting bagi BSI KCP Cemara Asri Medan untuk memahami persepsi nasabahnya terhadap produk murabahah yang ditawarkan. Dengan memahami persepsi nasabah, dapat

melakukan edukasi dan penyesuaian produk agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas maka penulis, dapat merumuskan masalah pada penelitian sebagai hasil magang ini, yaitu: Bagaimana Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Menggunakan Akad Murabahah BSI Cemara Asri Medan? dan Bagaimana Dampak Persepsi Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Menggunakan Akad Murabahah BSI KCP Cemara Asri Medan?

Berdasarkan fenomena yang di sampaikan di atas. Maka dari itu peneliti tertarik dan akan melakukan penelitian sebagai hasil magang, dengan judul ” Analisis Persepsi Nasabah Dalam Penggunaan Pembiayaan Produk Mikro Menggunakan Akad Mudharabah Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cemara Asri Medan”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan kualitatif yang digunakan untuk mengetahui atau mendeskripsikan fenomena dari insiden yg diteliti sebagai akibatnya memudahkan mendapatkan data yang objektif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang ditukukan untuk memahami dan mempelajari segala tindakan,sifat, perilaku dan hal yang bersangkutan dengan objek penelitian ya, yang mana penelitian ya dilakukan dengan cara mendeskripsi objek penelitian ke dalam bentuk sebuah tulisan ilmiah Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif saat ini merupakan sebuah metode penelitian yang bersifat ilmiah dan data yang di berikan dalam bentuk deskriptif. rancangan kegiatan, ruang lingkup atau objek, bahan dan alat utama, tempat, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian, dan teknik analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Menggunakan Akad Murabahah BSI KCP Cemara Asri Medan.

Faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap suatu produk, menurut Restianti Prasetijo dikelompokkan menjadi dua faktor utama yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi pengalaman, kebutuhan, penilaian, dan ekspektasi/pengharapan. Dalam faktor internal berdasarkan kebutuhan dapat dilihat dari

persepsi nasabah Bapak Manurung selaku Nasabah yang memiliki usaha frozen food salah satu nasabah di BSI KCP Cemara Asri Medan.

“Produk mikro murabahah dari BSI memberikan solusi yang tepat untuk kebutuhan keuangan usaha kecil saya. Dengan akad murabahah, saya bisa mendapatkan peralatan usaha tanpa harus membayar sekaligus, membantu saya mengembangkan usaha secara bertahap”

Dalam faktor internal berdasarkan pengalaman dapat dilihat dari persepsi Bapak Wahyudi selaku nasabah yang memiliki usaha toko sembako salah satu nasabah di BSI KCP Cemara Asri Medan.

“Saya sangat mengapresiasi fleksibilitas pembayaran yang ditawarkan oleh BSI melalui produk mikro murabahah ini yah karena memberi saya ruang untuk mengelola kas usaha dengan lebih baik tanpa merasa terbebani oleh jadwal pembayaran yang kaku” Dalam faktor eksternal berdasarkan faktor situasi lingkungan dapat dilihat dari persepsi Ibuk Halima selaku nasabah yang memiliki usaha Rumah Makan salah satu nasabah di BSI KCP Cemara Asri Medan “Perubahan kebijakan pemerintah terkait keuangan syariah sering kali membingungkan, tetapi saya melihat bahwa BSI tetap berkomitmen pada prinsip syariah dalam produk mikro murabahahnya ini membuat saya percayakan bahwa kebijakan BSI mendukung tetap berlaku dalam jangka panjang” Adapun persepsi nasabah yang timbul terhadap proses atau pelayanan yang diberikan oleh bank. Seperti persepsi dari Bapak Mulyadi salah satu nasabah di BSI KCP Cemara Asri Medan “Ketika saya mendiskusikan kebutuhan usaha saya dengan tim BSI, mereka benar-benar mendengarkan dan memberikan solusi yang disesuaikan. Rasa perhatian terhadap detail membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah”

Dari beberapa persepsi yang telah di sampaikan nasabah penulis menyimpulkan proses dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank dalam pembiayaan mikro menggunakan akad murabahah di BSI KCP Cemara Asri Medan kepada para nasabah dapat dikatakan baik, karena tidak adanya komplain dari nasabah.

Dampak Persepsi Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Menggunakan Akad Murabahah BSI KCP Cemara Asri Medan.

Berdasarkan kebutuhan dapat menumbuhkan minat nasabah dengan mencari solusi yang terjangkau guna membantu pengembangan usaha dilihat dari persepsi nasabah Bapak Manurung selaku nasabah yang memiliki usaha frozen food salah satu nasabah di BSI KCP Cemara Asri Medan “Sebagai pemilik usaha kecil, saya mencari solusi pembiayaan yang terjangkau. Produk mikro murabahah di BSI memberikan

kesempatan untuk memiliki peralatan usaha tanpa harus merasa terbebani oleh pembayaran bulanan yang terlalu tinggi”

Berdasarkan pengalaman dapat menumbuhkan minat nasabah dikarenakan transparansi dilihat dari persepsi Bapak Wahyudi selaku nasabah yang memiliki usaha toko sembako salah satu nasabah di BSI KCP Cemara Asri Medan “Saya merasa tertarik dengan produk murabahah di BSI karena transparansi yang mereka tawarkan. Semua biaya dan persyaratan sudah dijelaskan dengan jelas, sehingga saya merasa yakin dan memiliki pemahaman yang baik sebelum mengambil keputusan” Persepsi nasabah yang timbul terhadap proses atau pelayanan memberikan pendekatan personalisasi sehingga menumbuhkan minat nasabah. Seperti persepsi dari Bapak Mulyadi salah satu nasabah di BSI KCP Cemara Asri Medan “Saya merasa dihargai sebagai nasabah dengan pendekatan personalisasi yang ditawarkan oleh BSI dalam produk pembiayaan mikro murabahah. Tim mereka benarbenar mendengarkan kebutuhan saya dan memberikan solusi yang disesuaikan dengan situasi bisnis saya”

Dari beberapa persepsi yang telah di sampaikan nasabah penulis menyimpulkan dampak persepsi nasabah pada minat terhadap produk pembiayaan mikro menggunakan akad murabahah di BSI KCP Cemara Asri Medan telah sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga menumbuhkan minat terhadap nasabah dalam memilih produk pembiayaan mikro menggunakan akad murabahah.

Mayoritas nasabah merasa puas dengan produk pembiayaan mikro menggunakan akad murabahah di BSI KCP Cemara Asri Medan. Mereka menyoroti tingkat keterbukaan dan transparansi yang tinggi dalam menjelaskan seluruh aspek produk, membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Sebagian besar nasabah menilai bahwa pembiayaan mikro di BSI KCP Cemara Asri Medan memberikan dukungan finansial yang sesuai dengan kebutuhan usaha mikro mereka. Hal ini memudahkan nasabah untuk mengembangkan usaha dengan lebih baik.

Nasabah menyampaikan apresiasi terhadap komitmen BSI KCP Cemara Asri Medan terhadap prinsip syariah. Keberlanjutan produk murabahah yang sesuai dengan nilai-nilai Islam menjadi faktor penting dalam pemilihan produk oleh nasabah. Beberapa nasabah menekankan kepentingan fleksibilitas pembayaran dalam pembiayaan mikro. Mereka menyambut baik opsi pembayaran yang dapat disesuaikan dengan kondisi keuangan bisnis mereka. Dalam pembahasan, terungkap bahwa nasabah di BSI KCP Cemara Asri Medan cenderung menyadari dan mengapresiasi peran BSI dalam mendukung perkembangan ekonomi lokal dan usaha mikro di daerah tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Persepsi nasabah pada pembiayaan Produk Mikro menggunakan Akad Murabahah di BSI KCP Cemara Asri Medan memiliki beberapa faktor diantaranya adalah dua faktor utama yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Didalam faktor internal meliputi persepsi yang dipengaruhi adanya pengalaman pribadi yang telah dialami oleh nasabah, kebutuhan yang diinginkan nasabah dalam mengembangkan usaha yang dirintisnya, penilaian yang diberikan nasabah terhadap pembiayaan Produk Mikro menggunakan Akad Murabahah di BSI KCP Cemara Asri Medan, dan ekspektasi atau harapan yang diinginkan oleh nasabah. Dan dalam kaitannya dengan minat nasabah, terdapat persepsi yang timbul terhadap produk, promosi, proses dan pelayanan, dan peralatan atau prasarana yang diberikan dan disediakan oleh pihak bank.
2. Dampak dari persepsi nasabah yang menjadi penyebab tumbuhnya minat pada pembiayaan Produk Mikro menggunakan Akad Murabahah di BSI KCP Cemara Asri Medan, meliputi faktor produk, harga, sampai dengan financial yang dimiliki oleh calon nasabah.

Dengan harapan kedepannya lebih bisa menarik nasabah untuk memilih pembiayaan produk mikro menggunakan akad murabahah BSI KCP Cemara Asri Medan dan terus melakukan analisis dinamis terhadap perubahan persepsi nasabah seiring waktu. Hal ini dapat memberikan pemahaman tentang evolusi persepsi nasabah terhadap pembiayaan mikro dengan akad murabahah.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, D. M. and Kurniasari, W. (2023) 'Peranan Pembiayaan BSI KUR Mikro Dalam Peningkatkan Kesejahteraan Umkm (Studi Kasus BSI Lamongan Wahidin)', *Buletin Ekonomika Pembangunan*, 4(1), pp. 1–7. doi: 10.21107/bep.v4i1.20035.
- Redman, P., 2006. *Good Essay Writing: A Social Sciences Guide*. 3rd ed. London: Open University in assoc. with Sage.
- Ekonomi, D. I. et al. (2023) 'ANALISIS MEKANISME PEMBIAYAAN MIKRO KEPADA KELOMPOK UMKM', 2(1), pp. 60–71.
- Arulampalam Kunaraj, P.Chelvanathan, Ahmad AA Bakar, I. Y. (2023) 'PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN MURABAHAH UNTUK MENGEMBANGKAN UMKM DI PEKANBARU', *Journal of Engineering Research*.
- Dora, asih triya (2019) 'Analisis Strategi Pemasaran Produk pembiayaan Murabahah Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Pada BPRS Kota Bumi Periode 2013- 2017', pp. 1–163. Available at: <http://repository.radenintan.ac.id/6514/1/SKRIPSI PDF FIX.pdf>.
- Hadiatini, S., Khotmi, H. and Hadi, K. (2022) 'Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah Dalam Pengembangan Umkm (Studi Kasus Pada Bank Bsi Mataram Hasanuddin)', *Jesya*, 5(2), pp. 2606–2616. doi: 10.36778/jesya.v5i2.861.
- Name, C. et al. (2021) 'ANALISIS PERSEPSI DAN MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO FAEDAH IB DI BRI SYARIAH KCP PARE KEDIRI SKRIPSI', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), p. 6.
- NURAIIDA, N. (2021) 'Respon Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo'. Available at: <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4194/1/Nuraida..pdf>.
- Saputra, R., Pasaribu, A. F. and Aisyah, S. (2022) 'Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sumatera Utara', *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(4), pp. 515–521.
- Sari, T. S. (2023) 'Analisis Terhadap Mekanisme Pembiayaan Mikro Dengan Akad Murabahah Di Bank Syariah'. Available at: <http://repository.uinjambi.ac.id/7579/%0Ahttp://repository.uinjambi.ac.id/7579/1/M.ZAM KURNIAWAN WATERMARK.pdf>