

# **ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH AKAD MURABAHAH DI KCP. BSI DIPONOGORO GENTENG BANYUWANGI**

**Muhammad Hanafi**

Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi  
muhammadhanafi123@gmail.com

## **ABSTRAK**

**Kata kunci:** Analisis faktor penentu akad murabahah.

Adapun diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis faktor penentu keputusan nasabah memilih akad murabahah di KCP. BSI Genteng Banyuwangi sudah sesuai hukum islam.

Untuk penyelesaian yang terkait, peneliti menggunakan tiga metode dalam pengumpulan data primer maupun sekunder yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Analisis faktor adalah sebuah teknik yang di lakukan untuk mencari faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara beberapa indikator informan yang di observasi.

Akad Murabahah yang diberikan oleh Bank kepada Nasabah harus dituangkan dalam bentuk perjanjian yang dibuat secara notarial atau di bawah tangan. Saat penyusunan perjanjian akad Murabahah, Bank (sebagai penjual) harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian Obyek akad kepada Nasabah (sebagai pembeli) seperti perjanjian-perjanjian, margin, kualitas dan kuantitas akad murabahah.

Dalam kontrak perjanjian akad Murabahah harus tertera dengan jelas bahwa Bank benar memerikan perjanjian dengan benar benar dan benar, sehingga nasabah benar- benar puas dengan perjanjian atau keputusannya.

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan peran perbankan Syariah di Indonesia tidak terlepas dari system perbankan di Indonesia secara umum. System perbankan Syariah juga di atur dalam undang-undang No. 10 tahun 1998, di mana bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip Syariah yang kegiatan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Peran bank Syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin seimbang. Di samping suatu bank melaksanakan peranannya sebagai

perantara keuangan dengan masyarakat, bank juga memberikan jasa-jasa lainya untuk mendukung dan mempelancar kegiatan menghimpun dana dan meyalur dana. Kelengkapan dari jasa yang di tawarkan Sangat tergantung dari kemampuan bank Syariah masing-masing. Dan kata lain semangkin mampu bank tersebut untuk berenovasi, maka semangkin permodalan, manajemen serta fasilitas yang di miliki (Rahmi,2016).

Sering berkembang zaman, perekonomian yang semangkin membaik dengan pertumbuhan perbankan yang sehat merupakan keinginan setiap negara agar dapat maju dan bperkembang. Dari sekian banyak produk pembiyaaan Syariah, penulis tertarik pada pola akad yang menggunakan Akad Murabahah, di Bank KCP Diponogoro Genteng Banyuwangi. Di segi peraktek dan penerapanya, pembiyaan yang menggunakan Akad Murabahah ini belum kelihatan bagaimana pendistribusian akad murabahah di KCP. BSI Doponogoro Genteng. Memang sudah sesuai dengan hokum islam.

Kata murabahah secara Bahasa adalah bentuk mutual (bermakna saling) yang di ambil dari Bahasa arap, yaitu ar-ribha yang berate kelebihan dan tambahan keuntungan. Jadi murabahah diartikan dengan saling menambah menguntungkan.

Sedangkan dalam definisi para ulama' terdahulu adalah jual beli dengan modal di tambah keuntungan yang di ketahui. Hakikatnya adalah menjual barang dengan harga (modal) yang di ketahui penjual dan pembeli dengan tambahan keuntungan yang jelas. Jadi murabahah artinya saling mendapat keuntungan. Dalam itu fiqih, murabahah di artikan menjual asli Bersama tambahan keuntungan yang jelas.

Genteng sebagai salah satu kecamatan yang ada di kota banyuwangi, banyuwangi memiliki keunikan tersendiri terhadap prilaku konsumsi suatu akad. Setruktur dan persepsi masyarakat. Genteng yang sudah terbangun dalam mayoritas masyarakatnya yang relagis sangat memungkinkan terdapat berbagai persepsi yang mempengaruhi prilaku masyarakat dalam memilih bank. Namun demikian, faktor lingkungan dan kemauan aau persepsi yang hanya di dasari oleh alesan lingkungan dan kemauan saja belum tentu mempengaruhi prilaku masyarakat terhadap keputusan salam menggunakan suatu jenis jasa perbankan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang **“ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH AKAD MURABAHAH DI KCP.BSI GENTENG BANYUWANGI”**.

### **B. Fokus penelitian**

Batas masalah dalam penelitian ini hanya Bagaimana faktor keputusan nasabah dalam memilih akad murabahah di bank kcp.bsi diponogoro genteng banyuwangi.

### **C. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah yaitu:

- a. Faktor-faktor apa saja yang penentu nasabah dalam memilih jasa perbankan Syariah akad murabahah di bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi.
- b. Bagaimana pendistribusian akad murabahah di bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi.

### **D. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui faktor utama kenapa nasabah mengambil akad murabahah di bank KCP BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi.
- b. Untuk mengetahui pendistribusian akad murabahah di bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi.

### **E. Kegunaan penelitian**

- a. Secara teoritis

Menambah informasi yang bermanfaat dan diharapkan dapat menjadi literatur untuk peneliti lanjut untuk referensi dalam mempelajari materi kuliah etika perbankan mengenai faktor penentu nasabah dalam memilih akad murabahah di bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi.

Terutama bermanfaat terhadap:

a. Perilaku konsumen

perilaku konsumen sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan jasa yang terasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

b. Fikih muamalah

Sebuah hubungan manusia dengan manusia dalam intraksi sosial sesuai syarat, karena manusia merupakan makhluk hidup yang tidak dapat berdiri sendiri. Dalam hubungan dengan manusia lainnya, manusia di batasi oleh syariat tersebut, yang terdiri dari hak dan kewajiban.

a. Secara praktis

a. Bagi Lembaga IAIDA: penelitian ini dapat memberikan manfaat dengan pengetahuan kepada Lembaga IAIDA blokagung tegal sari banyuwangi lebeh berkembang dan lebih mengetahui tentang penentu nasabah memilih akad murabahah.

b. Bagi Lembaga perbankan: peneliti ini bias dijadikan masukan untuk menjadi Lembaga perbankan KCP BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi berkembang dan lebih baik lagi saat melakukan Analisis faktor penentu nasabah dalam memilih akad murabahah.

c. Bagi Mahasiswa: bermanfaat untuk mengetahui bagai mana Analisis faktor penentu nasabah dalam memilih akad murabahah.

d. Bagi Peneliti lain: sebagai acuan dan contoh tambahan untuk mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## F. Landasan teori

### 1. Pengertian produk dan jasa

Pengertian produk jasa produk dalam islam suatu yang dihasilkan proses produksi yang baik, bermanfaat dapat dikonsumsi bedaya guna dan dapat menghasilkan perbaikan material, moral dan spiritual bagi konsumen. Abdul Halim Usman *Management Strategi Syariah Teori, Konsep dan Aplikasi* (Jakarta: Zikrul Hakim,2015, hal.133

Menjaga kualitas produk dan jasa bahkan memperbaiki kualitasnya harus selalu di lakukan, jangan sampai kualitas produk tidak sesuai dengan seharusnya. Rasulullah SAW dimasa mudanya selalu berbisnis menjaga kualitas barang dagangan sehingga beliau menjadi sangat dipercaya oleh pelangganya. *Ibid*, hal. 263

### 2. Pengertian pengambilan keputusan

Keputusan (*decision*) seperti pilihan (*choice*), yaitu dua atau lebih kemungkinan. Namun, ia hampir tidak merupakan pilihan antara yang benar dan yang salah, tetapi yang justru terjadi adalah pilihan antara yang “hampir benar “ dan yang “mungkin salah”. Secara formal pengambilan keputusan adalah sesuatu proses untuk memilih salah satu cara atau arah tindakan dari berbagai alternatif yang ada demi tercapainya hasil yang diinginkan. pengambilan keputusan Stratejik, (Jakarta: PT, Grasindo, 1996). H 34. Dalam pengambilan nasabah mengambi keputusan seorang bank menjelaskan semua produk yang ada di bank tersebut dengan benar dan detail. Dan ketika produk tersebut di pilih oleh nasabah maka produk harus diserah terimakan dengan jelas karena penjualan produk fiktif tidak dapat dibenarkan dan produk harus tepat

secara kualitas dan kuantitasnya. Sesuai Firman Allah pada surah An-nisa' ayat 105 yang berbunyi

إِنَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِتَحْكُمَ بَيْنَ النَّاسِ بِمَا أَرَاكَ اللَّهُ وَلَا تَكُنْ لِلْخَائِنِينَ خَصِيمًا

Artinya: “*Sesungguhnya kami telah menurunkan kitab al-quraan kepadamu (Muhammad) membawa kebenaran, agar engkau mengadili antara manusia dengan apa yang telah diajarkan Allah kepadamu, dan jangan lah engkau jadi penentang (orang yang tidak bersalah), karena (membela) orang yang berkhianat. (Quran surat an-nis’ 105).*

Dalam sebuah keputusan pastinya ada tahapan-tahapan tersendiri, dan tahapan-tahapan tersebut yaitu:

1). Pengenalan kebutuhan.

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenal suatu masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan adanya perbedaan antara dia yang yata dengan keadaan yang diinginkan. Philip Kolter dan Kelvin Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Jilid 1* (Jakarta: Erlangga,2009), hal.144

2). Pencarian informasi nasabah.

Meliputi pencarian sumber-sumber informasi oleh nasabah. Proses informasi dilakukan secara selektif, nasabah memilih informasi yang paling relevan yang dicari dan sesuai dengan keyakinan dan sikap mereka. Ali Hasan, *Manajemn Bisnis Syariah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal.167

3). Evaluasi alternative.

Nasabah akan berupaya untuk mengurangi perasaan ketidak pastian tersebut. Mereka mungkin membaca iklan-iklan. Pencarian informasi dapat bersifat internal merupakan aktifitas kognitif yang berkaitan dengan upaya pengeluaran informasi yang tersimpan didalam ingatan. Sedangkan pencarian rksternal yaitu pengumpulan informasi dari sumber-sumber di luar ingatan

mungkin memerlukan waktu, upaya dan uang. Kamsir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006) hal.1

#### 4). Keputusan pembelian.

Seorang calon nasabah harus mengambil keputusan pembelian. Keputusan tersebut mungkin berupa tidak memilih alah satu alternatif yang tersedia.

#### 5). Konsumsi pascapembelian dan evaluasi.

Dengan asumsi bahwa pengambilan keputusan juga sekaligus merupakan pemakaian, maka persoalan keputusan dari pembelian atau tidak puas dari pembelian tetap aka nada.

Konsep diatas menjelaskan tahapan-tahapan dalam proses pengambilan keputusan yaitu melakukan pengenalan kebutuhan, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, konsumsi pascapembelian, serta dapat memenuhi keinginan nasabah sehingga ada kepuasan bagi nasabah. Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 211

### 3. Pengertian Akad (theoretical review)

Menurut Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah, (Jakarta PT. Raja Grafindo Persada, 2008) hal 122. Akad adalah anantara dua orang atau lebih benar-benar sepakat dengan apa yang di kenendakinya. Dan kedua belah pihak sama-sama menerima apa yang mereka pilih, dan tidak ada salah satu dari mereka tidak puas atau pun tidak setuju dengan apa yang mereka sepakati. Dan dari pihak bank tidak boleh membuat-buat akad, yang di sampaikan dengan akad nya tidak boleh beda. Apa bila pihak bank promosi dengan akadnya berbeda maka yang sesuai dengan ini terdapat pada surah At-Taubah ayat 105

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ

إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang bathil, kecuali dalam perdagangan atas dasar rela sama rela dari kamu sekalian. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sendiri, sesungguhnya Allah padamu itu adalah dzat yang maha penyayang”* (Quran Kemenag, 2019:83).

Dan sebuah akad pasti ada syarat-syarat dan rukun-rukunya. Menurut Dimyauddin Djuwaini, Pengantar Fikih Muamalah. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008) mengatakan syarat dan rukun-rukun akad:

1. Berikut syarat-syaratnya akad:

- a). Kedua orang yang berlaku akad cukup bertindak (ahli).
- b). Yang di jadikan objek akad akan dapat menerima hukumnya.
- c). Akad itu di izinkan oleh syara' dan di lakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan aqid yang memiliki brang.
- d). Jangan lah akad itu akad yang dilarang oleh syara' seperti jual beli mulasamah.
- e). Ijab itu berjalan terus, tidak di jabut sebelum terjadi qabul.
- f). Ijab dan qabul harus bersambung, sehingga apa bila seseorang yang berhijap telah terpisah sebelum adanya qabul, maka ijab tersebut menjdi batal.

2. Rukun-rukun akad

a). 'Aqid

'Aqed adalah orang yang berakat. Terkadang masing-masing pihak terdeiei dari salah satu orang, terkadang terdiri dari beberapa orang.

b). Ma'qud Alaih

Ma'qud adalah benda-benda yang akan di akad takan, seperti benda-benda yang akan di jual dalam akad jual beli.

c). Maudhu' al-Aqid



Maudhu' al-Aqid adalah tujuan atau maksud untuk melaksanakan akad. Berbeda akad maka berbedalah tujuan pokok akad. Akad dalam jual beli misalnya tujuan pokoknya yaitu memindahkan barang dari penjual ke pembeli dengan di beri ganti.

d). Shighat al-Aqid

Shighat al-Aqid yaitu ijab qabul. Ijab adalah ucapan yang pertama kali dilontarkan oleh salah satu pihak yang melakukan akad, sedangkan qabul adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya.

Dalam ijab qabul ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, ulamak fiqih menulisnya sebagai berikut:

- (1). Adanya kejelasan maksud antara kedua belah pihak.
- (2). Adanya kesesuaian antara ijab dan qabul.
- (3). Adanya satu majlis akad dan adanya kesepakatan kedua belah pihak.
- (4). Dengan cara tertulis atau khitbah, contohnya kedua belah Aqid berjauhan tempatnya makai jab qabul boleh dengan khitbah atau tulisan.
- (5). Berbuat, cara lain untuk membentuk akad selain cara berbuatan.

Misalnya seorang pembeli meyerahkan sejumlah uang tertentu, kemudian penjual meyerahkan barang yang di belinya.

Ijab qabul diyatakan batal apa bila:

1. Penjual menarik lagi ucapanya sebelum mendapat ucapan qabul dari si pembeli.
2. Adanya penolakan qabul dari pembeli.
3. Berakhirnya majlis akad.
4. Kedua belah pihak atau salah satu hilang kesepakatanya sebelum terjadi kesepakatan.

5. Rusaknya objek transaksi sebelum terjadinya qabul atau kesepakatan.

#### 4. Fikih Muamalah

##### 1. Pengertian muamalah

Sebuah hubungan manusia dengan manusia dalam intraksi sosial sesuai syarat, karena manusia merupakan makhluk hidup yang tidak dapat berdiri sendiri. Dalam hubungan dengan manusia lainnya, manusia di batasi oleh syariat tersebut, yang terdiri dari hak dan kewajiban. Nasrun Haroen, Fiqih Muamalah, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), Muamalah ini saling menolong maka dari itu pihak bang tidak boleh mengatakan yang tidak sejujura kepada calon nasabah sesuai dengan firman Allah:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: *Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”* (Quran Kemenag, 2019:203).

Secara etimologi kata muamalat yang tunggalnya muamalah (*al-mu'amalah*) yang berakar pada kata 'aamala secara arti kata mengandung arti “saling berbuat” atau berbuat secara timbal balik. Lebih sederhana lagi “hubungan manusia dengan manusia”. Muamalah secara etimologi sama dan semakna dengan *al-mufa'alah* yaitu saling berkuat. Kata ini, menggambarkan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan seseorang atau beberapa orang untuk memenuhi kebutuhan masing-masing. Atau muamalah secara etimologi artinya saling bertindak, atau saling mengamalkan. Ahmad Munawir, Kamus Arab-Indonesia Terlengkap. (Surabaya: Pustaka Progresif, 1997), hal.1068.

Seseorang termelogi, muamalah dapat dibagi dua macam, yaitu pengertian muamalah dalam arti luas dan dalam arti sempit. Pengertian muamalah dalam arti luas “menghasilkan duniawi supaya menjadi sebab suksesnya masalah ukharwy”.

Menurut Muhammad Yusuf dikutip Abdul Madjid: “muamalah adalah peraturan-peraturan Allah yang harus diikuti dan di taati dalam hidup bermasyarakat untuk menjaga kepentingan manusia”.

Jadi pengertian muamalah dalam arti luas yaitu aturan-aturan Allah untuk mengatur manusia dalam kaitanya dengan urusan duniawi dalam kehidupan sosial.

Adapun pengertian dalam arti sempit, didefinisikan oleh para ulama sebagai berikut:

- 1). Menurut Hudhari yang dikutip Hendi Suhendi “muamalah adalah semua manfaat yang memperbolehkan manusia saling menukar manfaatnya”.
- 2). Menurut Rasyid Ridha, “muamalah adalah tukar menukar barang atau sesuatu yang bermanfaat dengan cara-cara yang telah di tentukan”.

Dari definisi muamalah sebagai mana yang di kemukakan oleh Abdul al-Sattar Farhullah Sa’ad yang di kutip oleh Nasrun Heroen yaitu, “hukum-hukum yang berkaitan dengan tindakan manusia dalam persoalan jual beli, utang piutang, kerjasama dagang, perserikatan dan sewa meyewanya.”

Manusia dalam definisi di atas adalah seorang yang mukalaf, yang telah di kenai beban taklef, yaitu yang telah berakal balig dan cerdas.

## 2. Prinsip-Prinsip Muamalah

Pada pembahasan sebelumnya telah di kemukakan bahwa Fiqih muamalah adalah ilmu tentang hukum-hukum syara’ yang mengatur hubungan antara

manusia dengan manusia lain yang sarasanya adalah harta benda atau mal. Hubungan tersebut sangat luas karena mencakup hubungan antara semua manusia, baik muslim atau pun non muslim. Namun ada beberapa prinsip yang menjadi acuan ataupun pedoman secara umum untuk kegiatan muamalah ini. Prinsip-prinsip adalah sebagai berikut. (*Abdul Rahman Ghazaly, dkk fiqh muamalah*).

a). Muamalah adalah urusan duniawi

Muamalah berbeda dengan ibadah. Dalam ibadah, semua perbuatan dilarang kecuali yang di perintahkan. Oleh karna itu, semua perbuatan yang di kerjakan harus sesuai dengan tuntutan yang di ajarkan oleh Rasulullah.

Sebaliknya, dalam muamalah semua boleh kecuali yang di larang. Muamalat atau hubungan dan pergaulan antara sesama manusia dibidang harta benda merupakan urusan duniawi. Dan pengaturanya diserahkan oleh manusi itu sendiri. Oleh karena itu segala bentuk akad dan berbagai cara transaksi yang dibuat oleh manusia hukumnya sah dan di bolehkan. Asal tidak bertentangan dengan ketentuan ketentuan umum yang ada dalam syara'

1. Muamalat harus di dasarkan persetujuan kedua belah pihak.

Persetujuan dan kerelaan kedua belah pihak yang melakukan transaksi merupakan asas yang sangat penting untuk keabsahan setiap akad.

2. Adat kebiasaan dijadikan hukum

Dalam masalah muamalat, adat kebiasaan bisa di jadikan dasar hukum. Dengan sarat kebiasaan tersebut di akui dan tidak

bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam syara'.

Sesuatu yang oleh orang muslim di pandang baik maka di sisi Allah juga baik.

3. Tidak boleh merugikan diri sendiri maupun orang lain.

Setiap Transaksi muamalat dan islam tidak boleh menimbulkan kerugian kepada diri sendiri maupun orang lain.

Mohammad Daud Ali mengemukakan 18 prinsip yang menjadi asas-asas hukum islam di bidang muamalah, asas-asas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Asas kebolehan atau mubah

Asas ini menunjukkan kebolehan melakukan semua hubungan perdata, sepanjang hubungan itu tidak di larang oleh al-quraan dan as-sunah. Dengan demikian, dapat dasarnya segala bentuk hubungan berdata boleh di lakukan, selama tidak di tentukan lain dalam al-quraan dan as-sunah. Ini berarti bahwa islam membuka pintu selebar-lebarnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengembangkan dan menciptakan bentuk dan macam hubungan berdata baru. Sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

2. Asas kemaslahatan hidup

Kemaslahatan hidup adalah segala sesuatu yang mendatangkan kebaikan, berguna dan berfaedah bagi kehidupan. Asas kemaslahatan hidup adalah suatu asas yang mengandung makna bahwa hubungan perdata ataupun dapat di lakukan, asal hubungan tersebut mendatangkan kebaikan, berguna dan berfaedah bagi kehidupan pribadi dan masyarakat, meskipun tidak ada ketentuan dalam al-quraan dan as-sunah . asas ini

sangat berguna untuk mengembangkan berbagai Lembaga hubungan berdata. Dan dalam nilai Lembaga-lembaga hukum non islam yang ada didalam suatu masyarakat.

#### 5. Asas kebebasan dan Kesukarelaan

Asas ini mengandung makna bahwa segala bentuk hubungan perdata yang mendatangkan kerugian dan mudarad maka harus ditinggalkan. Sedangkan hubungan perdata yang mendatangkan manfaat bagi diri sendiri dan masyarakat harus dikembangkan.

#### 6. Asas kebajikan (kebaikan)

Asas ini mengandung arti bahwa setiap hubungan perdata mendatangkan kebajikan atau kebaikan kepada kedua belah pihak ketiga dalam masyarakat. Kebajikan yang harus di peroleh seseorang haruslah di dasarkan kepada kesadaran pengembangan kebaikan dan kerangka kekeluargaan.

#### 7. Asas adil dan berimbang

Asas keadilan mengandung makna bahwa hubungan perdata tidak boleh mengandung unsur-unsur penipuan, penindasan, pengambilalihan kesempatan pada waktu pihak lain berada dalam waktu kesempitan. Asas ini juga mengandung arti bahwa yang di peroleh harus imbang dengan usaha dan ikhtiar yang di lakukan oleh seseorang.

#### 8. Asas mendahuluan kewajiban dari hak

Asas ini mengandung arti bahwa dalam melaksanakan hubungan perdata, kedua belah pihak harus mengutamakan penunaian kewajiban terlebih dahulu dari pada hak. Dalam ajaran islam, seseorang harus memperoleh haknya musalya imbalan (pahal) setelah ia menunaikan kewajibannya terlebih dahulu.

9. Asas kemampuan berbuaat dan bertindak

Pada dasarnya setiap manusia dapat menjadi subjek hukum dalam hubungan pedate. Jika memenuhi syarat untuk melakukan tindakan hukum. Dalam hukum islam manusia yang dipandang mampu berbuat atau bertindak melakukan hubungan perdata adalah orang yang mukallaf, yaitu orang yang mampu memikul kewajiban dan hak, sehat jasmani dan rohani. Hubungan pedata yang di buat seseorang yang tidak mampu memikul kewajiban dan hak di anggap melanggar asas ini. Oleh karena itu, hubungan perdatanya batal karena di pandang bertentangan dengan salah satu hukum islam.

10. Asas kebebasan berusaha

Asas ini mengandung makna bahwa pada perinsipnya semua orang bebas berusaha untuk menghasilkan sesuatu yang baik bagu dirinya dan keluarganya. Asas ini juga mengandung arti bahwa setiap orang mempunyai kesempatan yang sama berusaha tanpa batas, kecuali yang telah ditentukan batasnya (dilarang) oleh hukum islam.

11. Asas mendapatkan hak kerena usaha dan jasa

Asas ini mengandung makna bahwa seseorang akan memperoleh suatu hak misalnya berdasarkan jasa dan usaha baik yang di lakukan sendiri atu yang di usahakannya Bersama-sama dengan orang lain. Usaha dan jasa yang di lakukan haruslah usaha dan jasa yang baik, bukan usaha dan jasa yang mengandung unsur kejahatan keji dan kotor. Usaha dan jasa yang dilakukan melalui kejahatan dan kotor tidak di benarkan oleh hukum islam.

12. Asas perlindungan hak

Asas ini mengandung arti bahwa semua hak yang di peroleh seseorang dengan jalan yang halal dan sah harus di lindungi. Apabila hak itu di langar

oleh salah satu pihak dalam hubungan perdata, maka pihak yang di rugikan berhak menuntut pengembalian hak itu tau menuntut kerugian kepada pihak yang merugikan.

13. Asas tertulis atau di ucapkan di depan saksi

Asas ini mengandung makna bahwa hubungan pedate selayaknya dituangkan dalam perjanjian tertulis di depan para saksi.

14. Asas resiko yang di bebaskan pada harta bukan pada pekerjaan

Asas ini mengandung penilaian yang sangat tinggi terhadap kejadian pekerjaan, yang berlaku terutama di perusahaan-perusahaan yang merupakan persukutuan annata pemilik odal (hatra) dan pemilik tenaga (kerja). Jika perusahaan merugi maka menurut asas ini, kerugian hanya di bebaskan kepada pemilik modal atau harta saja, tidak kepada pekerjaan. Ini berarti bahwa pemilik tenaga dijamin haknya untuk mendapatkan upah sekurang-kurangnya untuk jangka waktu tertentu setelah ternyata perusahaan menderita kerugian.

15. Asas mengatur dan memberi petunjuk

Sesuai dengan sifat hukum keperdataan pada umumnya dalam hukum islam berlaku asas yang menyatakan bahwa ketentuan-ketentuan hukumperdata kecuali yang bersifat Jabari karna ketentuannya telah kota hanyalah bersifat mengatur dan memberi petunjuk kepada orang-orang yang akan memanfaatkan telah mengadakan hubungan perdata para pihak dapat memilih ketentuan yang ada didalam hukum islam.

16. Asas yang memiliki fungsi sosial

Asas ini menyangkut pemanfaatan hak milik yang dimiliki oleh seseorang menurut hukum. Islam hak milik tidak boleh dipergunakan hanya untuk



kepentingan pribadi pemiliknya. Tetapi juga harus di arahkan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.

#### 17. Asas larangan merugikan diri sendiri dan orang lain

Asas ini mengandung bahwa para pihak yang mengadakan hubungan perdata tidak boleh merugikan dirisendiri dan orang lain dalam hubungan perdatanya. Merusak harta meskipun tidak merugikan diri sendiri, tetapi merugikan orang lain tidak di benarkan oleh hukum islam. Ini berarti mengancurkan atau memusnahkan barang untuk mencapai kemantapan harga atau keseimbangan pasar, tidak dibenarkan oleh hukum islam.

#### 18. Asas kekeluargaan atau asas kebersamaan yang sederajat

Asas kekeluargaan yang sederajat adalah asas hubungan perdata yang di sandarkan pada sikap saling menghormati, mengasihi dan tolong menolong dalam mencapai tujuan Bersama.

#### 19. Asas menolak mudharat dan mengambil kemanfaatan

Asas ini mengandung makna bahwa segala bentuk hubungan perdata yang mendatangkan kerugian dan kemudharatan harus dihindari, sedangkan hubungan perdata yang mendatangkan manfaat bagi diri sendiri dan bagi masyarakat harus di kembangkan. Dalam asas ini juga mengandung pengertian bahwa dalam hubungan transaksi menghindari kerusakan harus diutamakan daripada meraih keuntungan.

### 3. Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah

Menurut Swasta dan Handoko menyatakan bahwa perilaku konsumen sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan jasa yang terasuk di dalamnya proses pengambilan

keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. (*Philip Kotler Lene Keller, 2008:166*)

Menurut Kotler dan Keller menjelaskan bahwa perilaku konsumen yaitu studi mengenai bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan untuk memuaskan kebutuhan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu:

- a. faktor budaya
- b. faktor sosial
- c. faktor pribadi
- d. faktor psikologis

(*danang susanto Yogyakarta:CAPS,2014, h 283*).

- a). faktor kebudayaan

Ralph lion mendefinisikan kebudayaan adalah susunan perilaku yang di pelajari dan hasil perilaku yang elemen komponennya di bagi dan di tularkan oleh anggota masyarakat tertentu.

- b). Faktor sosial

Kelas sosial menunjukan kepada posisi konsumen pada setruktur sosial dan ekonomi dalam masyarakat.

- c). Faktor pribadi

Kolter mendifinisikan sebagai karakteristik psiologi seseorang yang berbeda dengan orang lain yang meyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan.

Faktor pribadi di pengaruhi oleh umur, prkerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, dan keperibadian.

d). Faktor psikologis

Lamb, 2001 mengatakan cara yang di gunakan untuk mengenali perasaan mereka, mengumpulkan, dan menganalisis informasi, merumuskan pikiran dan pendapat serta mengambil tindakan.

Menurut Kolter dalam Bob Sabran menyatakan pula bahwa pada umumnya manusia bertindak rasional juga menimbangakan jenis informasi yang tersedia juga menimbangakan segala sesuatu yang akan muncul dari tindakanya sebelum melakukan perilaku tertentu dan dapat di jelaskan bahwa tahapan dalam proses keputusan pembelian konsumen yaitu sebagai berikut:

1). Pengenalan masalah

Proses pembelian di mulai pada saat pembeli mengenali terhadap masalah suatu kebutuhan. Kebutuhan dapat di cetuskan terhadap sebuah rangsangan *internal* dan *external*. Rangsangan ini berubah menjadi dorongan konsumen dan konsumen akan mencari objek yang dapat memuaskan dorongan tersebut.

2). Pencarian informasi

Seorang konsumen yang keinginanya sudah terguguh karena dua kemungkinan yaitu dengan mencari sebuah informasi secara aktif juga mencari sebuah informasi yang kemudian mendapatkannya dalam ingatanya.

3). Keputusan pembelian

Tahap evaluasi konsumen membetuk preferensi dalam merek yang ada dalam kumpulan pilihan. Konsumen juga berniat membeli suatu produk yang di sukai. Namun ada dua faktor memilih terhadap keputusan memilih: Pertama sikap orang lain. Sejauh mana sikap orang lain

mengurangi sesuatu yang di sukai seseorang terdapat dua hal yaitu: intensitas sikap negatif orang lain terhadap alternatif yang di sukai konsumen dan motivasi konsumen untuk menuruti keinginan orang lain. Kedua, faktor situasi tidak trantisipasi dan dapat muncul serta mengubah niat pemilihan. Faktor-faktor tersebut antaranya seperti faktor keluarga, pendapatan, harga, dan keuntungan dari produk tersebut.

Dalam beberapa paparan tahapan proses konsumen dalam pengambilan keputusan di atas dapat di simpulkan indicator dalam pengambilan keputusan menurut (Kolter dan Armstrong, 2001:222) yaitu:

- 1). Mencari informasi mengenai produk
- 2). Pengenalan kebutuhan
- 3). Keputusan memilih

Kesimpulan yang dapat di ambil dalam mengukur keputusan nasabah dalam mengambil sebuah keputusan diperlunya pengenalan kebutuhan dengan mencari berbagai informasi agar pengambilan keputusan sesuai dengan apa yang di harapkan.

#### Pengertian Akad Murabahah

Akad Murabahah yang di berikan oleh Bank kepada nasabah harus di tuangkan dalam bentuk perjanjian yang di buat secara notaris di bawah tangan.

Saat meyusun perjanjian akad murabahah, bank (sebagai penjual) harus menyampaikan semua hal yang terkait dengan pembelian objek akad kepada nasabah (sebagai pembeli) seperti harga pokok, margin, kualitas dan kuantitas, objek akad yang akan di jual belikan. (*jakarta erlangga 2008*),h 165

#### Teori Keluarga

Menurut Kotler 2000 keluarga merupakan kelompok primer yang sangat berpengaruh. Orientasi keluarga terdiri dari orang tua dan orang tua memperoleh orientasi oleh agama, politik dan ekonomi serta rasa ambisi dan penghargaan pribadi juga cinta. Keluarga merupakan sumber pengaruh sosial terpenting sebagai konsumen. Karena keluarga bertindak sebagai agen sosialisasi utama dan membantu anggota-anggotanya untuk mendapat keahlian, pengetahuan, serta sikap bertindak sebagai konsumen.

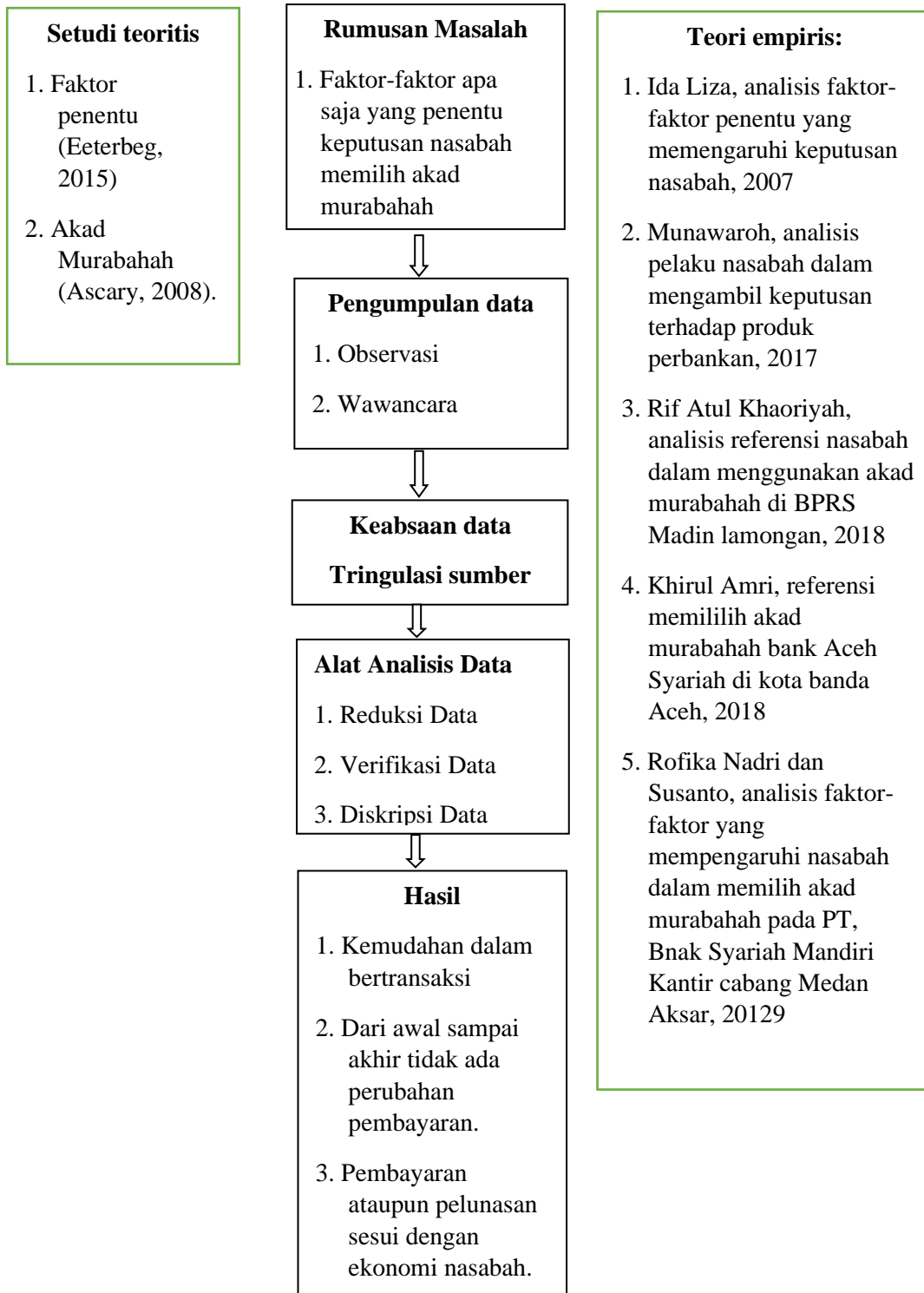
Pentingnya keluarga dalam mengambil keputusan memilih timbul beberapa alasan yaitu ketika memilih oleh individu, keputusan memilih individu bersangkutan dan dipengaruhi juga oleh anggota dalam keluarga (Engel et al, 1994). Berikut dapat diuraikan beberapa peran anggota keluarga dalam mengambil keputusan memilih:

1. Inisiator (*initiator*) adalah anggota keluarga yang mempunyai ide juga gagasan untuk membeli dan mengkonsumsi produk yang akan dipilih.
2. Memberi pengaruh (*influencer*) adalah anggota keluarga yang diminta pendapat mengenai kriteria dan atribut suatu produk yang sebaiknya dipilih atau dikonsumsi.
3. Pengambil keputusan (*decider*) adalah anggota yang mempunyai wewenang untuk memutuskan memilih suatu produk.
4. Pemilih (*picker*) adalah anggota keluarga yang akan memilih produk yang akan melakukan pembelian produk.
5. Pengguna (*user*) adalah seorang keluarga yang memakai atau mengkonsumsi suatu produk.

## **G. Alur Pikir Penelitian**

Alur pikir penelitian ialah kemampuan seorang penelitian dalam mengaplikasikan

pola pikirnya dalam menyusun secara sistematis teoriteori yang mengandung permasalahan penelitian Kriteria utama dalam penelitian yakni dengan menggunakan alur-alur yang logis agar menumbuhkan suatu kesimpulan. Kerangka berfikir dalam penelitian ini dimulai dengan kajian teoritis tentang Analisis penentu nasabah dalam mengambil akad murabahah di KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi.



Dalam alur pikir penelitian ini ada beberapa hal yang di lakukan oleh peneliti terhadap penelitiannya, di antaranya adalah: pertama, peneliti mempelajari objek penelitian yaitu para staff yang di anggap penting dan sebagian para nasabah di KCP BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi. Kedua, peneliti meyiapkan langkah-langkahnya penelitian. Ketiga memilih sampel, dan yang ke empat adalah mengambil data melalui wawancara, observasi dan dokuntasi, di lanjutkan dengan menganalisis data yang di dapat dan pemaknaan data. Pengambilan data dapat di lakukan berulang-ulang sesuai kebutuhan peneliti. Dan selanjutnya membuat kesimpulan dari data yang telah di analisis tersebut.

## **H. Pembahasan**

### **A. Untuk Mengetahui Faktor Penentu Nasabah Dalam Memilih Akad Murabahah di Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi**

Bank yang terletak di kota banyuwangi khususnya di kecamatan Genteng sudah lama berdiri. pada umum nya baik bank Syariah maupun bank konvensional pasti mempunyai Akad-Akad tersendiri, dan pasti di dalam akad-akad tersebut ada yang paling dominan seperti contoh di bank Syariah BSI Diponogoro Genteng banyak sekali akad-akadnya namun hanya beberapa yang paling dominan, dan di antara yang dominan masih ada yang dominan lagi contohnya Akad Murabahah berikut akad-akad yang ada di Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi:

1. Wadiah
2. Musyarakah
3. Mudharabah
4. Murabahah
5. Salam
6. Istisna'
7. Ijarah

Dari dulu hingga sekarang masih sama produk-produk yang ada di KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi, dan dari dulu hingga sekarang pula tidak semua

akad di terima oleh nasabah ataupun masyarakat. Pada hal dari pihak bank sudah sudah memberikan jasa yang baik dan professional, dan sudah memeromosisikan semua akad-akad yang ada dengan benar, namun al hasil hanya beberapa akad saja yang di terima oleh masyarakat.

Dan dari wawancara dari nasabah langsung maka di temukan lah faktor-faktor penentu kenapa nasabah memilih akad murabahah diantaranya sebagai berikut:

a. Kemudahan dalam bertransaksi dengan akad murabahah.

Wak iti mengatakan bahwa menggunkan akad murabahah sangat mudah dikarenakan akad murabahah ini akad yang bermasyarakat, yang dimasud bermasyarakat adalah akad ini dapat memahami kehidupan kita dan tidak mempersuli untuk pembayaran (bertransaksi). Akad murabahah ini sendiri artinya hak dan kewajiban setiap pihak harus di jelaskan dalam akad. Hal ini mengandung masud bahwa para pihak di beri kesempatan dalam memilih hak dan kewajiban masing-masing pihak berdasarkan syariat islam. Selain itu, masing-masing pihak bebas untuk meyepakati cara penyelesaiannya. Peryataan ini pun di kemukakan oleh ibu Melani Ningrat dan ibu Erni Umairah. Beliau pun mengatakan bahwa akad murabahah ini sangat mudah dikarenakan akad ini akad yang bermasyarakat.

b. Dari awal sampai akhir tidak ada perubahan dalam segi pembayarannya.

Ibu Umairah mengatakan bahwa dalam akad murabahah ini sangat-sangat mudah di karnakan pembayaran ataupun angsuran perbulan itu tidak ada perubahan sama sekali, apa bila dari awal 200 ribu maka sampai akhir (pelunasan) tetap 200 ribu. Biasanya di bank bank lain atau pun di akad akad lain banyak penipuan, penipuan yang dimasud adalah memang benar dari awal pihak bank tersebut memberikan perjanjian dengan kebaikan, dalam arti perjanjian-perjanjian yang benar benar kita ketahui, tapi kenyataanya dipertengahan tahun ada pemberitahuan bahwa angsuran perbulan naik. Dan apa bila kita perotes maka pihak bank akan memberikan bukti-bukti yang telah mereka punya dan lengkap dengan tanda tangan kita tanpa kita sadari. Oleh karena itu saya memilih akad murabahah di bank Syariah. Hal ini pun dikemukakan oleh bapak Calvin Ovanda.

c. Pembayaran atau pun jangka pelunasan sesuai dengan ekonomi nasabah.

Ibu Melani Ningrat mengatakan pelunasan akad murabahah yang ada di bank Syariah ini mudah dikrenakan pihak bank memberi pembayaran perbulan dan sampai dengan pelunasan sesui sama ekonomi nasabahnya. Apa bila ekonomi



nasabahnya 50 persen kebawah pihak bank tetap menjual produknya kepada nasabah tersebut, dan memberi pembayaran sampai pelunasan di sepakati Bersama dengan terbuka, tidak ada yang di sembunyikan. Dan dalam kesepakatan tersebut tidak ada yang di rugikan dari pihak nasabah maupun pihak bank sendiri. Hal ini pun dikemukakan oleh ibu Ajeng dan wak iti.

d. Keterbukaan dari pihak bank

Bapak Calvin Dedi mengatakan saya sangat senang menggunakan akad murabahah di bank Syariah, dikarenakan keterbukaan dari pihak bank atau pun bank bersifat transparan. Apa bila ada suatu produk yang di inginkan oleh nasabah maka pihak bank tersebut akan memberikan penjelasan secara detail kepada nasabah tersebut, dari harga, kekurangan, kelebihan, pembayaran perbulan dan sampai keuntungan (margin) bank tersebut. Jadi kita tahu semua dari harga pokok sampai keuntungan bank tersebut. Jadi kita dapat memperdiksi dari pembayaran perbulan tersebut, apakah benar yang dikatakan bank tersebut tidak ada pihak yang dirugikan atau tidak. Dari perbulan tai kita dapat mengetahui bahwa berapa hasil bank yang mereka dapat sampai pelunasan, dikarenakan kita sudah mengetahui harga pokok produk tersebut dan pihak bank sudah menjelaskan semuanya tentang produk tersebut, dan pihak bank telah mengatakan tidak ada yang di rugikan antara kedua belah pihak. Hal ini pun di kemukakan oleh ibu Umairah.

e. Pihak bank mengatakan harga awal yang dibeli sampai dengan keuntungan.

Ibu Ajeng mengatakan akad murabahah ini sangat mudah dan senang di karenakan pihak bank bersikap terbuka tidak ada yang di sembunyi-sembunyikan, mereka mengatakan semua tentang produk yang saya mau beli dari harga pokok sampai harga jual dan keuntungannya.

Ini lah yang membuat saya senang, karena pihak bank bersifat Syariah dan mengikuti qonun-qonun syara' islam. Dan berjalanya bank tersebut di awasi oleh UUD Syariah Indonesia, apa bila dalam pendistribusianya melenceng maka akan mendapat sangsi dari atasanya. Oleh karena itu bank Syariah benar-benar menjalankan bankya sesuai syara'.

Dari semua penjelasan di atas sudah sesuai dengan teori fikih muamalah. Abdul al-Sattar Farhullah Sa'ad megatakan yang dikutip dari Nasrun Heroen yaitu hukum-hukum yang berkaitan tindakan manusia ke manusia meliputi jual beli, utang piutang, kerjasama dagang, perserikatan dan sewa menyewa, itu semua meyusaikan

ekonomi masyarakat dan dari pihak bank akan bersikap terbuka mengenai produk dan akad yang ada di bank tersebut, (transparan).

Dan telah di terangkan dalam Al-Qura'an surat At-Taubah ayat 105 yang berbunyi:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: *Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”* (Quran Kemenag, 2019:203).

## **B. Pendistribusian Akad Murabahah di Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi**

Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi sebagai Lembaga penghimpunana, pengelola, dan peyaluran dana masyarakat yang memiliki tugas dan fungsi yang telah di tetapkan oleh undang-undang yang ada. agar di dalam menjalankan pendistribusian keuangan dapat berjalan dengan maksimal. Tugas dan fungsi Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi yaitu menghimpun dana, dan meyaluran dana masyarakat, yang telah di tunaikan oleh Syariah-syariah agama yang telah di tentukan serta mendistribusikan keuangan masyarakat dengan hati-hati yang menjadi pedoman untuk oprasi system bank Syariah.

Hingga keuangan Syariah menjadi permata keagamaan yang secara fungsional memiliki kaitan dengan upaya pemecahan masalah atau kesulitan, bunga terlalu tinggi. Puluhan umat islam di Indonesia yang selaman ini yang belum di lindungi oleh system jaminan social. Di lihat dari teori dan hasil.

Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi merupakan Lembaga keuangan yang di bawah naungan pengurus cabang Nahdatul Ulama' atau MUI. Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi mendapatkan izin sebagai Lembaga keuangan pola Syariah pada tahun 1998, untuk Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi sendiri di ketuai oleh Bpk Tri Raharja Indrajati dan 11 formatur terdiri dari wakil ketua, sekretaris, daan bendahara. Yang di pantau langsung oleh dewan pengawas Syariah sebanyak 3 orang. Beberapa pendistribusian Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi yang terbagi dalam 4 aspek, seperti dalam halya dalam segi akad Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi membuat program tabungan haji, tabungan sekolah, tabungan pengsiun. Program-program tersebut adalah program Bank

KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi yang berkomitmen untuk mendorong sekolah layak huni mempermudah haji. Sasarannya pada instruktur dan karyawan.

Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi dengan beberapa program pendistribusian Akad Murabahah semua itu berkaitan dengan hubungan manusia dengan Allah "*Hablumminallah*" dalam bentuk ibadah, dan hubungan manusia dengan manusia "*Habluminanas*" dalam bentuk muamalah. Penulis dapat memahami bahwasanya pendistribusian merupakan peyaluran barang dari bank ke masyarakat agar barang tersebut dapat digunakan atau dikonsumsi oleh para masyarakat ataupun para nasabah Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi. Dalam pelaksanaan pendistribusian Akad Murabahah sebagai salah satu cara untuk mengatasi kesulitan dalam pembayaran, kesulitan dengan cara-cara pembelian produk, dan lain-lain.

Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi dalam mendistribusikan Akad Murabahah tersebut sudah sesuai dengan syariat Islam yang telah ditentukan oleh Lembaga yang berwenang atau MUI. Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi harus melaporkan pendistribusian Akad Murabahah sebagai wujud dari komitmen kami menjadi M.A.N.T.A.P (Moderen, Akuntabel, Transparan, Amanah, dan Profesional). Jadi laporan kegiatan dan keuangan Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi dilakukan melalui Annual Report setiap satu bulan sekali, dan Rekapitulasi selama satu tahun sekali dan dikirimkan melalui Whatsapp, Donatur, maupun di platform akun social media website Bank.

Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi mempunyai faktor-faktor yang mengakibatkan jumlah akad murabahah, faktor meningkatnya Akad tersebut yaitu: minim resiko, saling terbuka satu sama lain, mudah dalam segi akadnya, dan penanganan cepat. Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi dalam mencapai keadilan dan pemerataan pendistribusian nasabah adalah dengan cara 93 konsultasi dengan Dewan Pengawas 36 etavi, sehingga memunculkan suatu pendapat bahwasanya yang harus kita utamakan adalah para nasabah Akad Murabahah yang benar yakin dengan Akad Murabahah. Karena pendistribusian akad murabahah di bank 36 etavi yang sangat realitis dan objektif untuk dibantu adalah nasabah yang yakin dengan akad muarabahah.

Pendistribusian akad murabahah di Bank KCP. BSI Diponogoro Genteng Banyuwangi itu mengikuti undang-undang yang telah ditentukan, karena Dewan Syariah selalu memantau berjalannya suatu bank Syariah apakah bank ini sudah mengikuti UUD yang ada ataupun belum. Dewan Syariah tidak berfokus pada Akad Murabahah saja

dalam pengawasannya tapi ke semua akad. Apa bila di temukan tidak selaras dengan UUD maka akan bank harus menanggung resiko sendiri.

Lebih detailnya pendistribusian akad murabahah di bank KCP. Bsi yaitu:

- a. Melayani nasabah dan memperkenalkan produk-produk dan akad-akad yang ada dengan baik dan benar

Pihak bank akan memberikan penjelasan semua tentang produk-produk yang ada di bank tersebut dengan detail dan benar, tidak ada yang di sembunyikan dari pihak bank meliputi kecacatan, kerusakan dll. Pihak bank memberikan penjelasan dengan sikap transparan.

Dan pihak bank akan menjelaskan berulang-ulang sampai benar-benar calon nasabah paham dengan produk yang ditawarkan, supaya tidak ada sengketa di akhir nanti. Apa bila seorang nasabah masih kurang paham dengan produk yang di tawarkan maka pihak bank harus mengulangi lagi penjelasannya sampai calon nasabah benar-benar paham. Pelayanan pihak bank calon nasabah tidak ada rasa marah atau pun yang lainnya, karena calon nasabah adalah calon uang bagi bank, oleh karena itu pihak bank melayani calon nasabah dengan sabar dan benar. Apa bila pihak bank dalam pelayanannya kurang baik maka bagi nasabah tidak baik pula system bank nya, karena baik buruknya suatu bank yang paling dilihat di awal yaitu pelayanannya.

- b. Pihak bank bersikap transparan keterbukaan tidak ada yang di sembunyikan

Pihak bank akan mengatakan semua produk dan akad yang ada di bank tersebut, tanpa ada yang di sembunyikan meliputi dari ada kecacatan atau tidak, harga pokok, harga perbulan sampai pelunasan. Dan dengan penjelasan pendistribusian yang ada di bank sama seperti yang dikemukakan oleh beberapa nasabah termasuk Wak Iti dan Bapak Calvin. Yaitu pihak bank mengatakn semuanya yang ada tanpa di sembunyi-sembuyikan.

- c. Pihak bank akan melaksanakan akad atau kesepakatan

Setelah selesai menjelaskan dan pihak nasabah paham maka pihak bank akan melanjutkan proses nya yaitu akad yang di pilih. Disini pihak bank pun menjelaskan lagi tentang akad yang nasabah pilih gimana caranya pembayaran perbulan, pembayaran lewat transper, lewat ATM dan lain-lain supaya nasabah benar-bener paham dan tidak ada sengketa di pertengahan maupun di akhirnya nanti. Setelah menjelaskan semua maka terjadilah akad tersebut.

Akad yang sudah di sepekati oleh kedua belah pihak tidak ada perubahan awal sampai akhir, apa bila di pertengahan jalan ada kepelcengan atau tidak sesuai dengan

ketentuan-ketentuan di awal maka pihak nasabah boleh mengkomplen atau pun penuntut dengan bukti-bukti yang ada. Termasuk surat-surat yang sudah bertandatangan kedua belah pihak.

d. pihak bank mengontrol berjalanya transaksi setiap waktu yang telah disepakati

Pihak bank akan mengontrol berjalanya transaksi antara bank dengan nasabah sesuai waktu yang di sepakati dalam awal akad. Apabila diawal akad pihak bank dan nasabah meyepekati pembayaran 3 bulan sekali maka setiap 3 bulan sekali pihak bank benjalankan pengecekan, apa sudah membayarya apa belum nasabah tadi, apa bila belum membayarnya sampai waktu yang di tentukan maka pihak bank akan terjun ke lapangan untuk menayakan atau pun untuk menarik uang yang seharusnya milik bank. Pihak bank berani terjun kelapangan di karenakan diawal akad sudah ada perjanjian namun pihak nasabah mungkin lalai dengan kewajibanya, sehingga pihak bank berani terjun kelapangan.

Dari semua penjelasan di atas sudah sesuai dengan teori Sarwono Eddy Wibowo, Lisbet Situmorong.2020. Analisis Sosiologi Ekonomi dalam Pengolaan dan Peyaluran Dana Sosial Studi Kompratif Akad Murabahah. Jurnal RJABM: Volume 4, No, 1. Juni 2020.yaitu semua akad-akad dan produk yang ada di bank Syariah itu harus dengan prinsip Syariah, baik dari pelayanan dengan baik, akad harus saling meyetujui kedua belah pihak, pihak bank harus bersikap professional dalam berakad dan nasabah tidak boleh lalai dengan kewajibanya tersebut.

Dan telah di terangkan dalam Al-Qura'an surat At-Bakarah ayat 105 yang berbunyi:

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنْزِيرِ وَمَا أُهْلَ بِهِ لِغَيْرِ اللَّهِ فَمَنْ اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ

Artinya: *“Sesungguhnya kami telah menurunkan kitab al-quraan kepadamu (Muhammad) membawa kebenaran, agar engkau mengadili antara manusia dengan apa yang telah diajarkan Allah kepadamu, dan jangan lah engkau jadi penentang (orang yang tidak bersalah), karena (membela) orang yang berkhianat. (Quran Kemeneg,2019:26).*

## Daftar Pustaka

- Ahmad Munawir, 2011 Kamus Arap-Indonesia Terlengkap, ( Surabaya: Pustaka Progresif, hal. 1068
- Abdur Rahman Ghazaly, dkk Fikih Muamalah
- Ali Hasan, 2010 *Manajemen Bisnis Syariah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), hal.167
- Abdul Halim Usman 2015 *Management Strategi Syariah Teori, Konsep dan Aplikasi* (Jakarta: Zikrul Hakim, hal.133
- Agus Koni, Wawan Kurniawan, Ade Albayan, Irma Mandasari Hatta. 2020.  
*Perilaku Pedagang Padi Ditinjau Dari Sosiologi Ekonomi Islam dan Etika Bisnis Islam.*
- Arikunto. Suhaersimi.2013. *Prosedur Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atep Adya Brata, 2012 *Dasar-dasar Pemasaran Bank Prima*, (Bandung: Alfabeta), hal.211
- Al-Qur'an. 2015. *Departemen Agama RI*. Jakarta: Word Press.
- Buchari, Alma. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gema Insani.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2010. *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hal, 83.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif& Desain Riset (Memilih di antara lima pendekatan)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daperteman Pendidikan dan Kebudayaan. 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta; Karisma Publishing
- Deni Lubis, Dedi budiman Hakim, Yunita Hermawati Putri. 2018. *Mengukur Kinerja Pengelolaan Akad Murabahah Nasional* . Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam: Volume 3, Nomor 1.
- Dimyauddin Djuwaini, 2016 *Pengantar Fikih Muamalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Deni Lubis, Dedi budiman Hakim, Yunita Hermawati Putri, 2018. *Mengukur Kinerja Pengelolaan Akad Murabahah Nasional* . Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam: Volume 3, Nomor 1, Januari - Juni 2018.
- Danang Susanto , (Yogyakarta: CAPS, 2014), hal. 28
- Ismail, 2011 *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Pt Kharisma Putra Utama.

Jayakusumah, Hardi. 2011 “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Teh Celup Sariwangi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis .

Jurnal Manajemen dan Akuntansi: Volume 15, Nomor 2, Juli - Desember 2020.

Kuncoro, Mudrajad. 2014, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi edisi 4*. Jakarta: Erlangga.  
Kamsir 2012 *Etika Costumer Servie*, (Jakarta:PT Raja GrafindoPersada, 2018), hal.1  
Kloter dan Armstrong, ,hal.222

Lexy, J. Moleong. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja

Memilih Produk akad Perbankan Syariah, Jurnal (April, 2019)

Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah.” Universitas  
Brawijaya Malang : Nasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis/perbankan.2014.

Philip Kolter Lene Keler, 2014: 166

Philip Kolter dan Amstring. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta; PT. Indeks

Philip Kolter dan Kelvin Keller, 2019 *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, hal. 144)

Rustiani, Rumidah Siti. 2017 “*Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah*

Sanggadji, Mamang Etta, Sopiah. 2013 *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta.

Sujarweni, Wiratna. 2014 *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka

Sumara, Yopi Ahmad 2017, “*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Muslim Untuk Memilih Bank Konvensional*.” UIN Sunan Kalijaga : Nasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Perbankan.

Sarwo Eddy Wibowo, Lisbet Situmorang. 2020. *Analisis Sosiologi Ekonomi Dalam Pengelolaan Dan Penyaluran Dana Sosial Studi Komparatif Akad Murabahah*. Jurnal RJABM: Volume 4, No.1

Strategik, (Jakarta: PT, Grasindo, 2021). H 34

Utomo, Prastyo Toni. 2020 “ *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan*