

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah suatu lembaga pendanaan yang tak asing lagi bagi masyarakat saat ini. Karena keberadaan lembaga keuangan tersebut dan dianggap suatu lembaga keuangan yang sangat penting dan aman dalam melakukan berbagai transaksi di bidang keuangan. Pengertian dari bank itu sendiri menurut undang – undang perbankan adalah suatu badan usaha pendanaan yang menerima dan mengelola dana yang berasal dari nasabah dalam bentuk tabungan yang keudian menyalurkannya ke peminjam berbentuk kredit, pinjaman dan lainnya dalam mengembangkan kualitas hidup masyarakat.²

Dikarenakan mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim, maka muncullah keberadaan bank syariah yang sampai saat ini beroperasi. Perbankan syariah awalnya berdiri tanpa embel-embel islam di mesir, karena khawatir akan dituduh sebagai gerakan fundamentalis. Ahmad El Najjar selaku pimpinan menjalankan banknya dengan basis *profit sharing* di sebuah kota Mit Ghamr pada tahun 1963 hingga 1967. Kemudian di tahun 1974 di Jedah berdirilah *Islamic Development Bank* (IDB) yang didirikan untuk menyediakan layanan pinjaman berbasis biaya dan bagi hasil berdasarkan prinsip islam.³

² Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018) hal. 1

³ Budi Kolistiawan, *Tinjauan Syariah Tentang Pembiayaan Bermasalah di Perbankan Syariah*, (Tulungagung: Jurnal An- Nisbah Vol.01, No.01, 2014)

Pada kenyataannya dalam perekonomian yang sedang berkembang saat ini, masyarakat sangat membutuhkan modal dalam finansialnya. Namun diantara berbagai jenis pendanaan yang ditunjukkan bank Syariah, penduduk islam masih ragu dalam memilih pembiayaan di bank tersebut dikarenakan kerumitan terkait akad- akadnya. Sedangkan pada bank konvensional lebih mudah dan praktis dalam hal peminjamannya. Hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan dari calon nasabah.⁴

Padahal seharusnya dalam ajaran syariat islam pun menegaskan bahwa, kegiatan berekonomi dan komersial yang tidak adil dan dzalim itu dilarang. Seluruh kesepakatan penjualan yang dilakukan oleh umat islam harus didasarkan pada konsep *konsensualisme*, harus berdasarkan halal, dan tidak ada pihak yang dirugikan. Dalam bidang ekonomi dan bisnis, terutama bidang perbankan, konsep paling dasar ini memiliki tujuan begitu luas. begitupun aturan mengenai peningkatan kegiatan usaha perbankan berprinsip syariah diatur dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998. Yang di dalamnya mengatur tentang pendanaan bersistem islam lebih diperluas dan ditekankan lagi dalam aturan perundang-undangan.⁵

Dalam jurnal *An-Nisbah* yang dibuat oleh Budi kolistiawan menjelaskan bahwa prinsip kehati- hatian atau bisa disamakan dengan Penilaian Nasabah

⁴ Endah Nur Rahmawati, et. All., *Analisis faktor Penyebab Rendahnya Minat Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada Bank Syariah*. (Surakarta: Jurnal 'Anil Islam Vol.10 No.01, 2017), hal.5

⁵ Ahmad zaenal arifin, *Pengaruh penerapan penataan kelola, dan konsep 5c terhadap minat masyarakat dalam memilih pembiayaan murabahah di bank muamalat kcp blitar*, (Tulungagung: Repo-IAIN Tulungagung, 2017)

sangat penting dalam proses pembiayaan nasabah agar mewujudkan suatu perbankan yang sehat yakni terhindar dari pembayaan bermasalah. Penilaian tersebut diwujudkan dalam menganalisa apakah nasabah tersebut benar-benar yakin akan minatnya mengambil suatu pembiayaan dan kemampuannya dalam melunasi hutangnya. Dari situlah keyakinan tersebut dapat dinilai dari Penilaian Nasabah yang di analisa kepada nasabah. Dan penilaiannya peneliti menggunakan Prinsip 5C.⁶

Bank Rakyat Indonesia Syariah ialah salah satu bank islam masa kini yang terkenal di Indonesia dan termasuk cabang perusahaan bank BUMN terbesar, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. BRI Syariah ini awal mulanya ialah akuisisi Bank Jasa Artha oleh Bank BRI pada tanggal 19 Desember 2007. Bank yang sebelumnya berjalan dengan konsep bunga, kini telah beroperasi sebagai bank dengan prinsip syariah pada tahun 17 Nopember 2008 usai memperoleh izin resmi dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008. Kemudian saat tanggal 9 Mei 2018, BRI Syariah mulai merambah di Bursa Efek Indonesia atau disingkat BEI dan menjadi sebuah perusahaan terbuka yaitu, PT Bank BRI Syariah Tbk. Perusahaan itu menjadi bank syariah anak bank BUMN pertama kali yang memperdagangkanl sahamnya ke rakyat banyak.

Salah satunya ialah bank kantor cabang pembantu yang berbasis syariah dan berada di daerah tempat saya tinggal yakni BRI Syariah KCP Mojosari Kabupaten Mojokerto yang sebelumnya beralamatkan di Jl. Masjid Mojosari

⁶ Budi Kolistiawan, *Tinjauan Syariah Tentang Pembiayaan Bermasalah di Perbankan Syariah*, (Tulungagung: Jurnal An- Nisbah Vol.01, No.01, 2014)

No. 7, Ds. Sarirejo, Kab. Mojokerto, Jawa Timur- 61382, kini berpindah tempat di Ruko Adipura Jl.Gajah Mada No.11 Mojosari Kab.Mojokerto Dengan nomor telepon 0321592233 dan berkode bank 422. Pada awal Februari 2021 BRI Syariah melakukan Merger bersama bank lainnya seperti BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia yang disingkat BSI dengan harapan dapat meningkatkan permodalan dan keahlian di bidang perbankan syariah dalam negeri.⁷

Peneliti lebih memilih produk *murabahah* sebagai fokus penelitian dikarenakan produk tersebut adalah salah satu produk yang banyak dipilih daripada produk lain oleh nasabah jika dilihat dari tabel 1.1. Peneliti mengambil data dari Bank BRI Syariah untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan survey data, diketahui komposisi pembiayaan *murabahah* yang ada di Bank BRI Syariah pada tahun 2017 sampai 2019 yang setiap tahunnya terus mengalami kenaikan. Data tersebut bisa dilihat di dalam Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Komposisi Pembiayaan yang Dikeluarkan Bank BRI Syariah Tahun 2017-2019

(dalam jutaan rupiah)

| Jenis pembiayaan | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Piutang Murabahah | 10.457.017 | 11.370.876 | 13.192.848 |
| Piutang Istishna | 4.309 | 3.212 | 2.700 |
| Piutang Ijarah | - | - | 17.892 |

⁷ Diambil dari www.brisyariah.co.id, dan diakses tanggal 4 April 2020

| | | | |
|--------------------|-----------|-----------|------------|
| Piutang Mudharabah | 840.974 | 475.300 | 407.246 |
| Piutang Musyarakah | 5.447.998 | 7.406.955 | 11.019.873 |

Sumber: Laporan Keuangan Bank BRI Syariah, 2020

Dari data tersebut menunjukkan bahwa nilai pembiayaan *murabahah* yang paling tinggi daripada pembiayaan yang lainnya. Dimana pada tahun 2017 sebanyak 10,45 triliun, pada tahun 2018 sebanyak 11,37 triliun dan di tahun 2019 sebanyak 13,19 triliun. Dari data tersebut terlihat bahwa pembiayaan *murabahah* di Bank BRI Syariah mengalami kenaikan setiap tahunnya. Data tersebut menunjukkan pembiayaan *murabahah* merupakan produk yang banyak diambil oleh nasabah daripada pembiayaan lainnya oleh nasabah Bank BRI Syariah.

berdasarkan praktiknya Bank Syariah Indonesia mendistribusikan dana pembiayaan, juga tidak dapat menghindari risiko yang akan datang . Risiko yang dihadapi akan semakin tinggi apabila semakin besarnya jumlah dana yang dipinjamkan . Diantaranya resiko yang akan dialaminya berupa kredit atau pinjaman bermasalah sehingga mengganggu kinerja bank. Ada suatu pendapat yang mengatakan suatu pembiayaan dikatakan bermasalah apabila “nasabah dalam kondisi tidak dapat mengembalikan sebagian ataupun seluruh hutangnya kepada lembaga keuangan tempat mereka memperoleh dana seperti yang dijanjikan”. Dengan demikian Bank Indonesia mengeluarkan peraturan tentang keharusan untuk menerapkan Penilaian

terhadap Nasabah. Hingga masalah yang pernah dihadapi dijadikannya pelajaran.⁸

Salah satu upaya yang perlu diterapkan oleh bank ialah dengan menumbuhkan kualitas tata kelola perusahaan yang bagus dari segi pembiayaan maupun yang lainnya. Baik dari segi tatanan manajemen maupun segi hukumnya. Berdasarkan banyak pertimbangan OJK membuat kemudian menetapkan aturan mengenai penataan dan pengelolaan bank yang baik bagi lembaga keuangan bank. Dalam menjalankan operasinya perusahaan diharuskan melakukan penataan dan pengelolaan yang benar dalam setiap kegiatannya terhadap urutan organisasi.

Kemudian cara lain adalah meminimalisir risiko bank yaitu dengan menjalankan Penilaian Nasabah dalam programnya. Salah satu bank yang menerapkan penilaian tersebut yakni Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto) dimana segala operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Dalam hal mendanai nasabah, bank harus menganalisa calon nasabah yang memang pantas untuk didanai yakni dengan menggunakan indikator konsep 5C (*character, capital, collateral capability, dan condition of economy*). Cara mencegah masalah pendanaan pada nasabah dengan melakukan analisis pembiayaan menggunakan penilaian nasabah yang dapat dinilai menggunakan prinsip 5C. Penilaian nasabah sangat perlu

⁸ Ahmad zaenal arifin, *Pengaruh penerapan penataan kelola, dan konsep 5c terhadap minat masyarakat dalam memilih pembiayaan murabahah di bank muamalat kcp blitar*, (Tulungagung: Repo-IAIN Tulungagung, 2017)

karena berguna bagi masa depan bagaimana nasabah dapat melakukannya sesuai dengan perjanjian.

Seperti yang dikatakan oleh kasmir, dalam melakukan penilaian terhadap nasabah dapat dilaksanakan dengan cara memakai analisa dengan prinsip 5C yang masing- masing artinya:

1. *Character* adalah merupakan bagaimana kepribadian dari nasabah. kepribadian dari calon tersebut yang kemudian dilihat dari backgroundnya, baik yang bersifat kepentingan pribadi maupun latarbelakang pekerjaan seperti contoh: bagaimana kehidupan yang dilakukannya, keondisi keluarga, kondisi ekonomi, dan kegemarannya.
2. *Capacity* (kemampuan) adalah bagaimana cara menganalisis calon debitur untuk dapat mengetahui kemampuannya membayar kredit. Apakah kondisi ekonominya dalam keadaan stabil atau tidak.
3. *Capital* (modal) adalah bagaimana cara dia dalam mengelola modal yang diterimanya, baik dari modal yang dimilikinya sendiri maupun modal pemberian dari bank tersebut apakah terencana atau malah awut- awutan.
4. *Collateral* (jaminan) adalah suatu barang tahanan yang dititipkan nasabah kepada bank berupa barang yang berharga agar dikemudian hari apabila terjadi kendala kreditur dapat menahan jaminan dari debitur tersebut.
5. *Condition* (kondisi) cara kreditur melihat kondisi debitur dan

menelaah apakah usaha yang akan dijalankan oleh nasabah tersebut bagus dan memiliki kendala apa dalam kegiatan usahanya tersebut untuk meminimalisir permasalahan yang menyebabkan rugi.⁹

Akad *murabahah* banyak dipakai untuk pembiayaan utamanya di banyak bank. Dengan demikian, *murabahah* dapat dikatakan sebagai menjual benda dengan harga asal tersebut kemudian mengambil sedikit untung dengan kesepakatan. mengapa lebih baik memilih *murabahah* daripada akad lain dalam kegiatan investasi perbankan syariah ialah:

- a. karena merupakan kegiatan investasi berjangka pendek, dibandingkan dengan sistem bagi hasil (*musyarakah* dan *mudharabah*), dimana hal tersebut cukuplah memudahkan;
- b. *mark-up* dalam *murabahah* dapat ditetapkan dengan harga yang setara dengan bank konvensional agar memperoleh keuntungan;
- c. *murabahah* jauh dari sifat *gharar* yang ada karena bersifat syariah;
- d. *murabahah* tidak mencampurtangankan bank terhadap bisnis nasabah karena murni hanya hubungan antara kreditur dan debitur.

Rendahnya penerapan dari Penilaian Nasabah dan kualitas tata kelola pada pembiayaan *murabahah*, berhubungan dengan tingkat risiko pembiayaan bermasalah yang dihadapi oleh bank. Dengan penataan yang baik dan benar bank tak akan mengalami kerugian. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian nasabah dan penerapan kualitas tata kelola perusahaan sangat penting dan keduanya memerlukan langkah yang saling berhubungan

⁹ Kasmir , *Dasar- Dasar Perbankan (Edisi Revisi)* , (Jakarta : Rajawali Pers , 2013), hal.136

dalam menanggulangnya.

Alasan dipilihnya penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto) adalah karena lembaga tersebut paling banyak diminati oleh sebagian besar masyarakat. Dan pada dasarnya sistem pembiayaan di bank syariah ini sangat menguntungkan bagi nasabah dan deregulasi perbankan nasional. juga untuk meminimalisir suatu pembiayaan bermasalah dalam suatu bank syariah khususnya Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto).

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dalam pengembangan kualitas tata kelola bank dan juga Penilaian Nasabah terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto) agar Bank lebih baik lagi dalam melayani dan meminimalisir suatu pembiayaan bermasalah.

Dengan melihat peran bank dalam hal keuangan dan dengan variabel-variabel yang sangat penting tersebut dalam memilih suatu pembiayaan dalam bank, kemudian dari berbagai penjelasan diatas, penulis memilih sebuah judul yang menarik yakni **“Pengaruh Penilaian Nasabah Dan Pengembangan Kualitas Tata Kelola Bank Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah” Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto).**

B. Identifikasi masalah

Dalam pemaparan diatas sudah dijelaskan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, kemudian masalah dibatasi cukup dengan membahas mengenai pembiayaan murabahah dan pada hasil penelitiannya merujuk pada penelitian terdahulu sekaligus beberapa teori yang telah dipelajari oleh penulis.

1. minat nasabah dalam mengambil produk pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari, Mojokerto) bisa dipengaruhi tentang masalah Penilaian Nasabah dan kualitas tata kelola perusahaan yang ada di Bank BRI Syariah itu sendiri.
2. Penilaian Nasabah digunakan dalam mengukur probabilitas pembiayaan bermasalahnya nasabah, dan kualitas nasabah apakah nasabah layak mendapatkan pembiayaan tersebut. Dan dengan adanya penilaian tersebut dapat mempengaruhi minat nasabah mengambil pendanaan di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosri, Mojokerto).
3. minat nasabah dalam mengambil produk pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto) dipengaruhi tentang masalah kualitas tata kelola bank tersebut yang berkaitan dengan pengendalian pembiayaan *murabahah*, karena dapat dilihat jika kualitas tata kelola bank tersebut baik

nantinya nasabah tidak akan ragu untuk menitipkan atau mengambil produk dari bank tersebut.

4. Pembiayaan *murabahah* adalah akad jual beli langsung bank dengan pelanggannya, dengan cara bank membelikan barang yang dibutuhkan nasabah untuk dijual ke nasabah tersebut dengan menjelaskan harga beli dan keuntungan bank yang nantinya akan disetujui antara bank dengan nasabah tersebut. Penilaian Nasabah dan kualitas tata kelola bank merupakan faktor yang dapat mempengaruhi proses pembiayaan *murabahah*.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Penilaian Nasabah terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto)?
2. Bagaimana pengaruh dari Pengembangan kualitas tata kelola bank terhadap minat nasabah dalam memilih suatu pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto)?
3. Apakah Penilaian Nasabah dan Kualitas tata kelola bank berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto)?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Penilaian Nasabah terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan *muabahah* pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto).
2. Untuk mengetahui pengaruh dalam pengembangan kualitas tata kelola bank terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto).
3. Untuk menguji keduanya berpengaruh secara signifikan secara bersamaan terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto).

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dapat dirumuskan antara lain:

1. secara teoritis

Peneliti berharap dengan hasil penelitian ini bisa memperluas ilmu pengetahuan serta dapat menambah wawasan tentang upaya perbankan untuk melakukan peningkatan sistem operasionalnya dalam melayani nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran bagi pembaca dan juga untuk mengembangkan karya tulis dalam bidangnya.

2. secara praktis

a. Bagi Akademisi.

Dengan penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi atau sumbangsih terhadap pengembangan teori mengenai Lembaga Keuangan Syariah. Serta diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai contoh atau referensi khususnya untuk mahasiswa IAIN Tulungagung.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Bagi instansi bisa dipergunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan kebijakan yang positif untuk pihak lembaga sehingga dapat menumbuh kembangkan lembaganya.

c. Bagi peneliti selanjutnya.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi, informasi dan pengetahuan serta bisa memberikan sedikit gambaran kepada peneliti selanjutnya yang mengambil kajian dengan tema sama.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga dan teori serta data yang diperlukan peneliti dan untuk meminimalisir luasnya permasalahan maka harus ada pembatasan masalah dan ruang lingkup. Adapun pembatasan masalahnya adalah:

1. Post yang diteliti adalah Penilaian Nasabah dan kualitas tata kelola Bank Syariah.
2. Penelitian dilakukan pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto).
3. Pengaruh Penilaian Nasabah dan Kualitas Tata Kelola terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah bank syariah.

Dan ruang lingkup yang sudah ditetapkan supaya nantinya penelitian ini hanya merujuk kepada permasalahan yang sudah ditetapkan yaitu Penelitian ini terfokus pada variabel-variabel penelitian antara lain variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Terdapat dua variabel bebas yaitu Penilaian Nasabah (X1), Kualitas tata Kelola Bank (X2), dan terdapat 1 variable terikat (Y) yaitu Minat Nasabah.

G. Penegasan Istilah

Beberapa perincian dari istilah istilah mengenai judul ini yaitu:

1. Penegasan Konseptual
 - a. Penilaian Nasabah: untuk menilai nasabah tersebut layak atau tidak maka dilakukan penilaian dengan berdasarkan Analisis 5C yakni (1) *Character* yaitu mencari tahu karakter dari pemohon atas kemauannya melunasi. (2) *Capacity* yaitu mengukur tingkat kemampuan membayar dari pemohon. (3) *Capital* yaitu menganalisa usaha pemohon untuk mendukung pebiayaan dengan modalnya sendiri. (4) *Condition of Economy* yaitu mengetahui

bagaimana prospek kedepannya usaha tersebut. (5) *Collateral* yaitu menganalisa jaminan yang dimiliki oleh calon nasabah. Prinsip ini guna mengukur prosentase gagal bayar oleh calon nasabah.¹ 0

- b. Kualitas Tata Kelola: Monks dan Minow mengatakan bahwa suatu pengelolaan bank diartikan sebagai “ kontribusi seluruh anggota untuk memperbaiki tatanan dalam suatu bank agar lebih terarah.” Dan meningkatkan tata kelola perusahaan disini ialah bagaimana cara bank tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kinerja yang maksimal dari bank itu sendiri agar pelanggan merasa puas dan nyaman. Dengan adanya tata kelola yang baik pun menjamin keberhasilan perusahaan dan pertumbuhan ekonomi.¹
- c. Minat: menurut Getzel minat ialah kecenderungan yang terarah melalui pengalaman, yang membuat seseorang untuk meraih objek, aktivitas, ataupun pemahaman dan keterampilan dengan tujuan mencapainya. Sedangkan menurut KBBI minat adalah suatu kecenderungan untuk bersemangat akan suatu hal.¹
- d. Nasabah: semua orang yang mengambil pembiayaan di bank terkait yang menginginkan perusahaan untuk memenuhi

¹ Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), Hal.591

¹ Nurdin, *Analisis Pengaruh Tata Kelola Perusahaan yang Baik Terhadap Keunggulan Bersaing pada BPR*, (Jurnal Studi manajemen Universitas Islam Bandung, 2015) diakses pada 4 April 2020

¹ Thomas Tan, *Teaching is an ART*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), Hal.56

keinginannya sehingga timbul kepuasan. menurut Guiltinan adalah efek yang timbul dari perbandingan tingkatan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan atas harapannya..¹

- e. Pembiayaan *murabahah*: Menurut Al-Kasani *murabahah* adalah kegiatan jual beli yang nominal jualnya terdapat tambahan harga sebagai keuntungan yang diinginkan penjual dengan sepengetahuan pembeli. Dan hal tersebut telah disepakati oleh kedua belah pihak tersebut.¹

4

2. Penegasan Operasional

Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto) memfasilitasi pembiayaan berupa akad *murabahah*. Dalam penelitian ini dilaksanakan untuk menguji variabel terikat terhadap variabel bebas. Dimana X1 sebagai Penilaian Nasabah, X2 sebagai pengembangan kualitas tata kelola bank terhadap Y yaitu minat nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto) mengenai cara pegawai dalam mengidentifikasi asal-usul nasabah agar dapat memberikan suatu pembiayaan juga dengan mencari tahu bagaimana kualitas tata kelola bank untuk menarik minat nasabah.

¹ Dedy Londong, “Kepuasan Pelanggan Customer”, dalam <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html> diakses tanggal 22 November 2020 16:41 WIB.

¹ Zulfiyanda, *Tinjauan Hukum Pembiayaan Murabahah dalam Perbankan Syariah*, (Purwokerto: CV Pena Persada, 2020), Hal.59

H. Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika skripsi adalah agar lebih terarah penjelasannya.

Berikut isi dari sistematikanya:

Bagian awal dari skripsi ini memuat halaman judul, halaman pengajuan, halaman persetujuan, dan daftar isi. Kemudian bagian isi, adalah bagian yang memuat inti dari hasil penelitian yang terdiri dari 5 bab yang masing-masingnya terdiri dari sub bab,

1. **Bab pertama**, berisi pendahuluan yang terdiri dari : latar belakang masalah, penegasan istilah , fokus penelitian, tujuan penelitian , kegunaan penelitian , dan sistematika pembahasan.
2. **Bab kedua**, berisikan kajian pustaka yang terdiri dari: tinjauan mengenai konsep 5C, tinjauan kualitas tata kelola, dan tinjauan tentang bank.
3. **Bab ketiga**, berisikan metode penelitian yaitu : jenis penelitian , lokasi penelitian , sumber data , prosedur pengumpulan data , teknik analisa data, dan tahap - tahap penelitian.
4. **Bab keempat**, merupakan laporan hasil penelitian yang terdiri dari : paparan data , temuan peneliti, dan pembahasan.
5. **Bab kelima**, berisi penutup untuk pembahasan dalam penelitian ini akan diringkas dalam suatu kesimpulan kemudian ada hal-hal yang akan dituangkan berbentuk saran baik untuk meneliti.

Bagian terakhir, dalam skripsi ini berisi deretan daftar pustaka, lampiran-lampiran, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi.