

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Faktor Keberhasilan Bank terhadap Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Kredit Pemilikan Rumah Syariah Berdasarkan Akad Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang)” yang ditulis oleh Nihan Dyas Rengganis, NIM. 12401193031, Pembimbing Galih Pradananta M.Si.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan perekonomian yang terjadi sehingga menyebabkan bertambahnya keinginan manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu kebutuhan terpenting dalam kehidupan adalah papan/rumah. Namun kenyataannya tidak semua orang dapat membelinya karena harga rumah yang tidak murah. Disinilah Bank Muamalat Indonesia muncul menjembatani kepentingan pembeli dan penjual rumah dengan menawarkan fasilitas kredit pemilikan rumah dengan nama produk KPR iB Hijrah Muamalat. Maka dari itu peneliti menganalisis penerapan dan faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk KPR iB Hijrah akad *murabahah* di Bank Muamalat KC Malang dengan tujuan untuk mengetahui keberhasilan bank terhadap penerapan dan faktor-faktor keputusan nasabah memilih produk KPR iB Hijrah di Bank Muamalat KC Malang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data-data yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Staf dan Nasabah, Direksi Bank Muamalat KC Malang, serta data pendukung lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan produk kredit pemilikan rumah syariah (KPRS) di Bank Muamalat KC Malang dapat dijadikan alternatif pilihan yang cukup baik dibandingkan dengan akad musyarakah mutanaqisah. Dalam hal ini *murabahah* dinilai lebih cocok dalam pembiayaan KPR tidak dipengaruhi oleh naik turun (fluktuasi) harga, karena cicilan dibayarkan secara tetap Pada saat kontrak akad *murabahah* biasanya dimulai dengan pengajuan permohonan ke bank syariah, diiikuti dengan tahap analisis data nasabah sampai tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak. Faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk KPR iB Hijrah Muamalat KC Malang diantaranya faktor citra bank, faktor pelayanan, faktor promosi, faktor lokasi, faktor transparansi akad, faktor kredibilitas, dan yang terakhir yaitu faktor risiko akad *murabahah*.

Kata Kunci: Faktor-Faktor, Keputusan nasabah, KPR, *Murabahah*

ABSTRACT

Thesis with title "Analysis of Factors the Bank's Success on Customer Decisions in Choosing Sharia Home Ownership Credit Products Based on Murabahah Financing Agreement (Case Study at Bank Muamalat Indonesia Malang Branch Office)" written by Nihan Dyas Rengganis, NIM. 12401193031, Galih Pradananta's supervisor M.Si.

This research is motivated by economic developments that occur that cause an increase in human desire to meet their needs. One of the most important needs in life is the board/house. But in reality not everyone can buy it because house prices are not cheap. This is where Bank Muamalat Indonesia appears to bridge the interests of home buyers and sellers by offering home ownership credit facilities under the product name KPR iB Hijrah Muamalat. Therefore, researchers analyze the application and factors that allegedly influence the customer's decision to choose the KPR iB Hijrah akad murabahah product at Bank Muamalat Malang Branch Office with the aim of determining the success of the bank on the application and the factors of the customer's decision to choose the KPR iB Hijrah product at Bank Muamalat Malang Branch Office.

This study used descriptive qualitative method. The data obtained and used in this study are primary data and secondary data obtained from interviews, observations, and documentation conducted by researchers. In this study, the key informants are Staff and Customers, Directors of Bank Muamalat KC Malang, and other supporting data.

The results showed that the application of sharia home ownership loan (KPRS) products at Bank Muamalat KC Malang can be used as a fairly good alternative choice compared to musyarakah mutanaqisah contracts. In this case, murabahah is considered more suitable in mortgage financing not influenced by price fluctuations (fluctuations), because installments are paid on a regular basis. At the time of the murabahah contract, it usually begins with submitting an application to an Islamic bank, followed by the customer data analysis stage until an agreement is reached between the two parties. The factors that most influence the customer's decision in choosing KPR iB Hijrah Muamalat KC Malang products include bank image factors, service factors, promotion factors, location factors, contract transparency factors, credibility factors, and the last is the risk factor of murabahah contracts.

Keywords: *Customer decision, Factors, KPR, Murabahah*