

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Lembaga keuangan mempunyai peranan yang sangat penting bagi kegiatan perekonomian di Indonesia. Peranan lembaga keuangan yang dimaksud adalah bertindak sebagai sarana untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat secara efektif dan efisien melalui penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang paling berpengaruh dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan memperlancar lajur kegiatan ekonomi suatu negara. Keberadaan Bank akan mendorong perekonomian nasional karena memudahkan arus pembayaran untuk semua sektor ekonomi serta berfungsi sebagai penghimpunan dana dari unit yang kelebihan dana dan menyalurkan dana bagi unit yang kelebihan dana.

Perkembangan ekonomi yang terjadi saat ini menyebabkan meningkatnya keinginan manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan merupakan salah satu kondisi dimana manusia merasakan ketidakpuasan atas dasar tertentu yang sifatnya ada dan terletak dalam tubuh dan kondisi manusia.<sup>2</sup> Kebutuhan pokok masyarakat ada 3 jenis, yaitu sandang pangan dan papan. Sandang merupakan kebutuhan pokok manusia berupa pakaian, pangan merupakan kebutuhan pokok

---

<sup>2</sup>Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 215

manusia yang berkaitan dengan makanan dan minuman, dan papan merupakan kebutuhan pokok manusia yang berkaitan dengan tempat tinggal. Salah satu kebutuhan terpenting dalam kehidupan adalah papan. Papan merupakan kebutuhan primer manusia yang berwujud tempat tinggal atau rumah sebagai tempat berlindung dan beristirahat.

Rumah merupakan kebutuhan yang sangat penting sebagai tempat peristirahatan dan tempat tinggal dengan keluarga. Namun kenyataannya tidak semua orang dapat membelinya karena harga rumah yang tidak murah. Seiring berjalannya waktu semakin tinggi populasi jumlah penduduk di Indonesia termasuk di Kota Malang, terbukti informasi yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik Kota Malang dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Kota Malang (Jiwa)**

No	Tahun	Jumlah
1	2020	843.810
2	2021	844.933
3	2022	846.126

Sumber: <https://malangkota.bps.go.id/>

Melihat dari situasi demografi mengenai jumlah penduduk yang ada di Kota Malang pada tahun 2022 mencapai 846.126 jiwa. Kota Malang merupakan kota terbesar nomor dua di Provinsi Jawa Timur dibawah Kota Surabaya dengan luas wilayah mencapai 110,06 Km<sup>2</sup>.<sup>3</sup> Selain itu juga informasi penting mengenai

---

<sup>3</sup>BPK Perwakilan Jawa Timur, dari <https://jatim.bpk.go.id/>, diakses pada 10 Juni 2023

Kota Malang yakni mempunyai istilah dengan sebutan Tri Bina Cita Kota Malang yaitu Kota Malang sebagai kota pendidikan, Kota Malang sebagai kota pariwisata, dan Kota Malang sebagai kota perindustrian.<sup>4</sup> Maka dari ketiga hal potensi tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa Kota Malang saat ini menjadi salah satu kota yang favorit bagi calon-calon mahasiswa baru yang ingin datang untuk menempuh pendidikan. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui adanya peningkatan jumlah penduduk, dikarenakan mahasiswa yang datang untuk menetap untuk melanjutkan pendidikan di Kota Malang maupun juga para tenaga kerja atau rumah tangga yang berpindah dan berdomisili ke Kota Malang. Hal inilah yang menjadi penyebab semakin sulitnya untuk bisa mendapatkan rumah yang layak huni dan menjadi idaman bagi setiap orang.

Bank menjembatani kepentingan pembeli dan penjual rumah dengan menawarkan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Beragam bank menawarkan fasilitas KPR (kredit kepemilikan rumah), termasuk Bank Muamalat Indonesia. Kredit Pemilikan Rumah Syariah merupakan salah satu jenis produk pembiayaan yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia dengan nama produk KPR iB Hijrah Muamalat. KPR iB Hijrah ini termasuk kedalam jenis kredit konsumtif, dimana kredit konsumtif merupakan kredit yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif.

---

<sup>4</sup>*Tri Bina Cita*, Pemerintah Kota Malang, dari <https://malangkota.go.id/>, diakses pada 10 Juni 2023

Bank Muamalat menggunakan dua akad dalam pembiayaan kredit pemilikan rumah syariah (KPRS), yaitu *musyarakah* dan *murabahah*. Pada akad *musyarakah* memungkinkan adanya evaluasi sewa karena cicilan yang bersifat *floating* (mengembang). KPR iB Hijrah dengan basis pembiayaan akad *murabahah* lebih menguntungkan nasabah dikarenakan tidak dipengaruhi oleh fluktuasi (naik turun) harga, karena cicilan dibayarkan secara flat. Sistem kredit tanpa bunga dengan angsuran tetap dianggap menjadi kelebihan dari KPR iB Hijrah dengan akad *murabahah* dibandingkan dengan KPR iB Hijrah dengan akad *musyarakah* dimana nasabah merasa khawatir jika ada evaluasi sewa dan harga angsuran yang tiba-tiba naik.<sup>5</sup> Sehingga alasan inilah yang mendasari peneliti memilih produk KPRS berdasarkan akad *murabahah*. Berikut adalah data pembiayaan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yang peneliti peroleh dari melakukan praktik pengalaman lapangan dibank tersebut:

**Tabel 1.2**  
**Data rincian jumlah nasabah KPR iB Hijrah Muamalat Akad Murabahah di Bank Muamalat KC Malang**

<b>Jenis Akad Pembiayaan</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
KPR iB Hijrah Muamalat Akad Murabahahh	2020	202
	2021	217
	2022	380

Sumber: Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat KC Malang

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Informan 4, Branch Collection Hybrid Manager Bank Muamalat KC Malang pada 6 Maret 2023

Dari data tersebut bisa terlihat bahwa jumlah nasabah pembiayaan pada produk KPR iB Hijrah Muamalat berdasarkan akad *murabahah* semakin meningkat, pada tahun 2023 bank berhasil memperoleh nasabah yang lebih banyak dibandingkan dengan nasabah yang diperoleh pada tahun 2020 maupun tahun 2021. Maka dari itu bisa dikatakan produk KPR iB Hijrah dengan pembiayaan akad *murabahah* menjadi salah satu produk yang banyak diminati oleh masyarakat Kota Malang. Dalam peningkatan jumlah nasabah produk KPR iB Hijrah ini pastinya ada beberapa faktor dan latar belakang yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk tersebut. Menurut Kotler dan Keller; Ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan, diantaranya yaitu faktor internal dan faktor eksternal, dimana faktor internal terdiri dari lokasi, produk, pelayanan, fasilitas, dan promosi sedangkan faktor eksternal terdiri dari budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Jadi dapat disimpulkan bahwa terjadinya suatu perubahan pola pikir nasabah dalam menggunakan suatu produk barang dan jasa tersebut dikarenakan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi. Berdasarkan dengan pemaparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor Keberhasilan Bank terhadap Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Kredit Pemilikan Rumah Syariah Berdasarkan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang”**.

**B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana penerapan produk kredit pemilikan rumah syariah (KPRS) akad *murabahah* di Bank Muamalat KC Malang?
2. Bagaimana faktor keberhasilan bank terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk kredit pemilikan rumah syariah (KPRS) dengan menggunakan akad pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat KC Malang?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk memahami penerapan produk kredit pemilikan rumah syariah (KPRS) akad *murabahah* di Bank Muamalat KC Malang.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor keberhasilan bank terhadap keputusan nasabah dalam pemilihan produk kredit pemilikan rumah syariah (KPRS) dengan menggunakan akad pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat KC Malang.

**D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak. Manfaat penelitian dibagi menjadi 2 yakni manfaat teoritis dan praktis, antara lain sebagai berikut:

**1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan bagi perkembangan dan ilmu pengetahuan terutama dibidang

ekonomi Islam guna menganalisis terkait dengan faktor keberhasilan bank terhadap keputusan nasabah untuk meningkatkan penggunaan produk KPR iB Hijrah akad *murabahah* di Bank Muamalat Indonesia KC Malang.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Bank Muamalat KC Malang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak lembaga keuangan syariah tersebut dan bisa menjadi tolak ukur bagi bank syariah dalam evaluasi penerapan strategi dalam mengembangkan produk kredit pemilikan rumah syariah di Bank Muamalat Indonesia KC Malang.

### b. Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya. Menjadi masukan dalam penelitian lebih lanjut mengenai pembiayaan kredit pemilikan rumah syariah bagi lembaga perbankan syariah.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya untuk dilakukan penelitian lanjutan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk kredit pemilikan rumah syariah.

## E. Penegasan Istilah

### 1. Secara Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Analisis Faktor Keberhasilan Bank terhadap Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Kredit Pemilikan Rumah Syariah berdasarkan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang”

#### a. Faktor

Menurut KBBI, faktor adalah hal dimana keadaan atau peristiwa yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.<sup>6</sup>

#### b. Nasabah

Nasabah adalah perseorangan atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank, sehingga nasabah merupakan orang yang menjadi pelanggan atau berhubungan dengan pihak bank.<sup>7</sup>

#### c. Kredit Pemilikan Rumah Syariah

KPR syariah adalah pembiayaan yang digunakan untuk pembelian rumah secara kredit. KPR syariah memiliki berbagai kelebihan dibanding dengan KPR konvensional. Sistem yang digunakan oleh syariah Islam jauh lebih unggul dan lebih aman, bebas *riba* serta tidak ada pihak yang dirugikan. Perbedaan pokok antara KPR konvensional dengan syariah

---

<sup>6</sup>Faktor, KBBI Daring, Diambil 23 Februari 2023, dari <https://kbbi.web.id/faktor>

<sup>7</sup>Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabet, 2012), hal. 189



terletak pada akadnya. Pada bank konvensional, kontrak KPR didasarkan pada suku bunga tertentu yang sifatnya bisa *fluktuatif*, sedangkan KPR Syariah bisa dilakukan dengan beberapa pilihan akad *alternatif* sesuai dengan kebutuhan nasabah, di antaranya KPR iB Hijrah Jual Beli (skema *murabahah*) dan KPR iB Hijrah Kepemilikan Bertahap (musyarakah *mutanaqisah*).<sup>8</sup>

d. Pembiayaan

Pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Di dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang digunakan yaitu sesuai dengan hukum Islam.<sup>9</sup>

e. Akad Murabahah

Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan ditambah keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Murabahah dapat dilakukan dengan cara pesanan atau tanpa pesanan dan pembayarannya dapat dilakukan secara tunai atau cicilan.<sup>10</sup>

Dalam memperoleh barang yang dibutuhkan oleh nasabah, bank dapat

---

<sup>8</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), hal. 105

<sup>9</sup>*Ibid*, hal. 106

<sup>10</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis fiqh dan Keuangan Edisi Dua*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal.116

mewakikan kepada nasabah untuk membeli barang tersebut dari pihak ketiga atas nama bank. Dan kemudian barang tersebut dijual kepada nasabah. Dalam hal ini akad *murabahah* baru dapat dilakukan setelah secara prinsip barang tersebut menjadi milik bank.

f. Bank Syariah

Menurut Muhammad, Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga.<sup>11</sup> Bank Syariah adalah bank umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Perbankan syariah pada dasarnya adalah sistem perbankan yang dalam usahanya didasarkan pada prinsip-prinsip hukum atau syariat Islam dengan mengacu pada *Al-Qur'an* dan *Al-Hadist*.

2. Secara Operasional

Berdasarkan judul penelitian Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Bank terhadap Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Kredit Pemilikan Rumah Syariah Berdasarkan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Indonesia KC Malang, maka penelitian ini memfokuskan mengenai faktor-faktor internal dan eksternal pihak bank dalam

---

<sup>11</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), hal. 1

mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah memilih produk KPR iB Hijrah akad Murabahah dibank tersebut.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematikan penulisan skripsi ini, peneliti menyusun Tugas Akhir Skripsi sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini mendasari penjelasan permasalahan dari pembahasan yang diteliti. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, focus penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Kajian Pustaka**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan dalam penelitian, dan hasil penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Menjelaskan pengamatan tentang hasil wawancara dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan untuk memperoleh hasil penelitian. Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan pengumpulan data dan tahap-tahap penelitian.

#### BAB IV : Hasil Penelitian

Pada Bab ini menjabarkan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dengan cara-cara yang dijabarkan dalam metode penelitian. Memaparkan pembahasan mengenai keterkaitan antara teori dan data hasil temuan penelitian yang telah di dapat sehingga kejelasan akan terlihat dalam pembahasan ini.

#### BAB V : Pembahasan

Bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Kredit Pemilikan Rumah Syariah yang dilakukan oleh peneliti dan kemudian mencocokkan teori-teori dengan hasil temuan dilapangan.

#### BAB VI : Penutup

Dalam penutup mencakup kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil keseluruhan pembahasan yang telah dipaparkan. Pada bagian akhir memuat tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran yang digunakan sebagai acuan penyusunan dalam pembuatan skripsi.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN – LAMPIRAN