

**ANALISIS KESENJANGAN HARAPAN NASABAH DENGAN
MANAJEMEN DALAM PENENTUAN MARGIN
BANK BSI KCP PALU PLAZA**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu*

Oleh :

MUHAMMAD ABDI

NIM: 18.3.15.0119

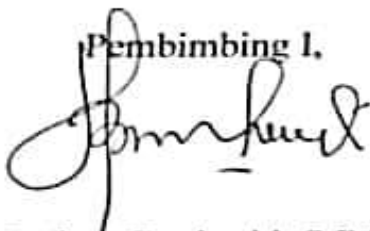
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Analisis Kesenjangan Harapan Nasabah Dengan Manajemen Dalam Penentuan Margin Bank Syariah Indonesia" oleh mahasiswa atas nama Muhammad Abdi NIM: 18.3.15.0119, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

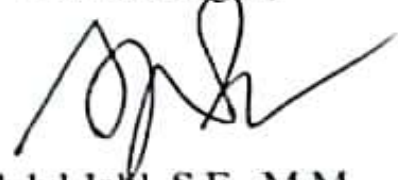
Palu, Januari 2023 M
Rajab 1444 H

Pembimbing I,



Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M
NIP. 19680325 200003 1 002

Pembimbing II,



Abdul Jalil, S.E., M.M
NIP.19871110 201903 1 006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, September 2023 M
Rabiul Awal 1444 H

Penulis/ Peneliti.

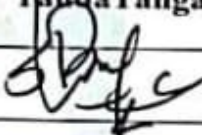

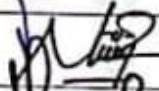
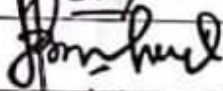
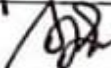


Muhammad Abdi
NIM : 18.3.15.0119

PENGESAHAN SKRIPSI


Skripsi Mahasiswa Muhammad Abdi, NIM: 18.3.15.0119 dengan judul " **Analisis Kesenjangan Harapan Nasabah Dengan Manajemen Dalam Penentuan Margin Bank BSI KCP Palu Plaza**" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 14 Februari 2023 M. Yang bertepatan dengan 23 Rajab 1444 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

DEWANPENGUJI


Jabatan	N a ma	TandaTangan
Ketua	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Munaqisy I	Syaifullah MS, S.Ag., M.S.I	
Munaqisy II	Nur Wanita, S.Ag., M.Ag	
Pembimbing I	Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M	
Pembimbing II	Abdul Jalil, S.E., M.M	

Mengetahui:

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**


Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.
NIP. 19860204 201403 1 002

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Islam**


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I.
NIP. 19650505 199903 1 002

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ وَالآلَةَ ، أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan. Maka penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua Penulis Ayahanda Hamidin M. Motada dan Ibunda Martinda Abd. Halaq Japaru, S.Ag yang telah mendoakan, memberikan motivasi, dan mendidik penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini. Semoga Allah SWT membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya.
2. Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor UIN Datokarama Palu, Dr. H. Abidin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. H. Kamaruddin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Mohamad Idhan, S.Ag., M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah mendorong dan memberi kebijakan dalam berbagai hal.

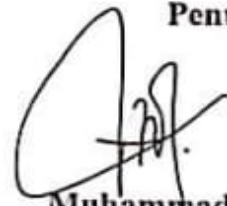
3. Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr Ermawati, S.Ag., M.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Drs Sapruddin M.H.I sebagai Dekan Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Malkan, M.Ag sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M selaku Pembimbing I dan Abdul Jalil, S.E., M.M selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga selesai sesuai harapan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
7. Staf akademik dan umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
8. Rifai Dongko selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang telah banyak memberikan bantuan berupa referensi dan buku-buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.
9. Pimpinan Bank Syariah Indonesia Cabang Palu Plaza yang telah memberikan izin penelitian.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaik'an dan keikhlasan kalian.

Akhirnya, kepada semua pihak yang namanya tidak sempat termuat dalam pengantar ini, Penulis mohon maaf serta terima kasih atas bantuan, motivasi dan kerjasamanya. Penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah Swt.

Palu, November 2022

Penulis,



Muhammad Abdi
NIM: 18.3.15.0119

ABSTRAK

Nama : **Muhammad Abdi**
NIM : **18.3.15.0119**
Judul Skripsi : **Analisis Kesenjangan Harapan Nasabah
Dengan Manajemen Dalam Penentuan Margin
Bank BSI KCP Palu Plaza**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis harapan antara nasabah dengan manajemen dalam penentuan tingkat margin pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza.

Penelitian merupakan jenis penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada informan yaitu pihak bank dan pihak nasabah sebanyak 3 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penentuan margin pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza menggunakan pendekatan *base lending rate* yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Namun, data yang dipergunakan atau unsur-unsur dari komponen *base lending rate* (BLR) Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza berbeda dengan *base lending rate* yang dilakukan oleh bank konvensional. Adapun komponen-komponen utama yang terkandung pada BLR dalam penentuan margin Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza adalah: *cost of fund*, *overhead cost*, dan keuntungan yang diharapkan (*expected return*). Untuk menghasilkan margin, nilai BLR ini akan ditambah dengan premi resiko yang sudah ditentukan nilainya. Margin Murabahah ini ditentukan berdasarkan keputusan dari hasil rapat tim ALCO (Assets and Liability Committe) bank syariah, sehingga menjadi rate margin minimal yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza di seluruh Indonesia. Sementara dari sisi nasabah tidak mengetahui secara detail mengenai penentuan margin di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza. Nasabah mengharapkan margin yang lebih rendah dibandingkan yang ditetapkan oleh pihak bank sementara pihak bank mengharapkan margin tersebut dapat diterima dengan baik.

Implikasi penelitian ini adalah adanya perubahan manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza terutama dalam penentuan tingkat margin sehingga nasabah mendapatkan informasi yang jelas mengenai penentuan tingkat margin.

Kata Kunci: Kesenjangan, Harapan, Nasabah, Manajemen

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Masalah Penelitian	6
D. Penegasan Istilah.....	7
E. Garis-Garis Besar Isi Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Kehadiran Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
B. Hasil Penelitian	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Perbedaan Antara Bunga dan Bagi Hasil.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Operasional Bank Syariah.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada 1 November 1991. Pada mulanya Perbankan Syariah belum mendapat perhatian yang optimal dari pemerintah, hal ini terlihat pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang belum menjelaskan adanya landasan hukum operasional Perbankan Syariah. Namun, setelah adanya undang-undang baru yaitu Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, maka Bank Syariah telah memiliki landasan hukum yang lebih kuat serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan oleh Bank Syariah.¹

Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah ataupun mengkonversi secara total menjadi Bank Syariah. Dengan diakuinya dua sistem perbankan yaitu Perbankan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Konvensional, maka Bank Syariah semakin berkembang dan mulai dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Di Indonesia telah berdiri 10 bank syariah yaitu PT. Bank Syariah Indonesia, PT. Bank Jatim Syariah, PT. Bank Jabar Syariah, PT. Bank Muamalat, PT. Mega Syariah, PT. Bank Sumsel Syariah, PT. Bukopin Syariah, PT. Panin Syariah, PT. Bank DKI Syariah, PT. Mayapada Syariah, PT. BCA Syariah, PT. Victoria Syariah.² Dari produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah dan "dibeli" oleh masyarakat pengguna di Indonesia masih kecil, dibandingkan dengan produk Bank Konvensional.

¹ Kasmir. 2007. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Rineck Cipata, hal 12

² www.ojk.co.id diakses pada tanggal 24 Desember 2022

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan syariat Islam, dilaksanakan dengan menggunakan instrument bagi hasil. Oleh karena itu, produk-produk yang ditawarkan Bank Syariah harus sejalan dengan konsep yang telah digariskan oleh ketentuan Syariah. Bank yang berdasarkan prinsip Syariah seperti halnya Bank Konvensional, juga berfungsi sebagai suatu lembaga intermediasi (*intermediary institution*), yaitu menghimpun dana (*Funding*) dari masyarakat dalam bentuk modal (*Musyarakah fi sahm asy-syarikah* atau *Equity participation*), titipan (*Wadi'ah*), dan investasi (*Murabahah*) dan menyalurkan kembali dana (*Financing*) tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan.³

Pembiayaan *Murabahah* merupakan produk andalan yang disalurkan kepada nasabah dalam bentuk modal kerja, konsumtif pribadi dan lain sebagainya. Produk tersebut, dikatakan andalan karena *murabahah* adalah pembiayaan investasi jangka pendek, dan dibandingkan dengan pembiayaan lainnya cukup memudahkan. Kemudian *mark up* yang ada di dalam pembiayaan *murabahah* dapat ditetapkan sedemikian rupa sehingga dapat memastikan bahwa bank syariah memperoleh keuntungan yang sebanding dengan bank yang berbasis bunga yang menjadi pesaing dari bank-bank syariah.⁴ *Murabahah* juga tidak memungkinkan bank-bank syariah untuk mencampuri manajemen bisnis, karena pihak bank bukan merupakan mitra nasabah, akan tetapi hubungan yang terjadi adalah hubungan antara kreditur dan debitur. Posisi ini jelas lebih disukai oleh pihak bank, karena pihak bank menjadi

³ Dawam M. Rahardjo, Islam dan Transformasi Sosial-Ekonomi, Lembaga Studi Agama dan Filsafat, (LSAF), Jakarta, 2011, hlm. 410

⁴ Muhammad, Manajemen Dana Bank Syari'ah, (Yogyakarta: Ekonesia,2004), hal. 123.

pihak yang cukup menentukan.⁵ Selain itu, *Murabahah* juga populer karena saat ini terlihat bahwa jajaran perbankan syariah cenderung ingin memperoleh pendapatan yang tetap (*fixed income*) dari tingkat *margin murabahah* yang telah ditentukan di depan tersebut, sehingga bank syariah sebagai *mudharib* dapat memberikan nisbah bagi hasil yang cukup menarik bagi para *shahibul mal*, yaitu para deposan dan penabung *Murabahah*. Semakin tinggi *margin* yang diminta bank kepada nasabah pembeli (*murabahah*) berarti semakin besar pula pendapatan bank syariah yang dapat dibagikan kepada para *shahibul-malnya*.

Pembiayaan *Murabahah* dalam bentuk modal kerja, disalurkan kepada usaha-usaha perdagangan dan digunakan sebagai tambahan modal untuk mempertahankan usaha serta meningkatkan keuntungan oleh si pemilik usaha. Mempertahankan dan meningkatkan keuntungan merupakan salah satu alasan setiap usaha-usaha perdagangan untuk tetap hidup dan berkembang. Dalam prakteknya, untuk memperoleh modal kerja dapat dilakukan dengan banyak cara seperti dari tabungan sendiri, meminjam dari kerabat atau keluarga lainnya. Namun jika tidak tersedia atau kebutuhan modal relatif lebih besar maka peran lembaga keuangan (Bank) menjadi sangat penting untuk membantu penyediaan modal bagi mereka (Pengusaha) yang membutuhkan.

Fungsi ini dapat dilihat dalam hal penyaluran dana yang dilakukan baik yang dilakukan dengan mempergunakan prinsip jual beli maupun menggunakan prinsip bagi hasil itu sendiri. Atas penyaluran dana tersebut akan diperoleh pendapatan yaitu dalam prinsip jual beli lazim disebut dengan *margin* atau keuntungan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian *Murabahah* yang merupakan salah satu produk penanaman

⁵ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah Suatu Pengenalan Umum*, (Cet. I; Jakarta Tazkia Institute, 1999) h. 129.

dana dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual (bank) dan pembeli (nasabah/pengusaha).⁶

Penetapan *margin* pada bank syariah merupakan selisih antara pembelian dan penjualan atas suatu barang yang diambil berdasarkan besaran pembiayaan yang telah dikeluarkan bank. Penetapan *margin* tersebut tidak bersifat tetap melainkan dapat dinegosiasikan dan berkisar antara 14% sampai dengan 19% serta berlaku sejak akad pembiayaan ditandatangani antara pihak nasabah dengan pihak bank hingga masa jatuh tempo dari waktu pembiayaan.⁷

Hal lainnya yang tidak bisa disangkal lagi, dan merupakan rahasia dapur bank syariah adalah dalam upaya memperoleh laba, bank syariah menerapkan tingkat suku bunga sebagai acuan dalam perolehan profit pada akad *murabahah*. Terkadang, manajemen bank syariah berkilah dengan alasan untuk bersaing dengan bank konvensional dari segi pendapatan. Metode perolehan laba berdasarkan tingkat suku bunga ini ternyata yang dipakai dalam penetapan jumlah *margin* (laba/keuntungan) dalam akad *murabahah* yang harus bebas dari intervensi suku bunga.⁸

Mencermati fenomena pembiayaan *murabahah* yang terjadi di bank syariah pada saat ini, terkesan stigma bahwa praktisi perbankan syariah terkesan jauh dari harapan dan ajaran dalam Al-Qur'an. Tentu, tidak semua bank syariah menerapkan pembiayaan *murabahah* yang seperti disyaratkan

Dalam Republika edisi Rabu, 1 Februari 2017 lalu, menurut Anissa yang merupakan salah satu pegawai bank syariah bahwa pada bank konvensional riba jelas

⁶ Harahap, Sofyan Syafri. 2004. Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal 67

⁷ Sjahdeini Sutan Remy, Perbankan Islam (kedudukan dalam tata hukum Indonesia), (Jakarta: PT. Pustaka UtamaGrafiti. 1999), hal. 108.

⁸ Marvyn K. Lewis & Latifa M. Algaoud, Perbankan Syari'ah Prinsip Praktik dan Prospek, (Jakarta: P.T Serambi Ilmu Semesta, 2001), h. 125-126

dipraktekkan. Namun juga melihat bahwa praktek yang terjadi pada bank syariah juga terkesan masih ada bunga sehingga memunculkan pendapat bahwa bank syariah belum sepenuhnya syar'i".⁹

Pernyataan di atas, menurut penulis menggambarkan persepsi umum masyarakat terhadap bank syariah. Pernyataan tadi dapat berdampak pada keengganan masyarakat untuk menjadi nasabah dan mendapatkan pembiayaan dari perbankan syariah.

Terdapat tiga variabel yang signifikan mempengaruhi penentuan *margin* murabahah yaitu biaya *overhead*, *cost of loanable fund* dan *profit target*. Dan ketiga variabel tersebut merupakan aspek penentu bagi bank konvensional untuk mengambil tingkat bunga yang akan dibebankan pada suatu pinjaman.

Wajar sekiranya masyarakat umum seringkali masih mempertanyakan bank syariah. Tidak sedikit dari mereka yang menganggap bahwa bank syariah sebenarnya bank konvensional yang dapat label syariah. Jika hal ini dibiarkan terus akibatnya reputasi bank syariah akan jatuh, dan masyarakat tidak percaya lagi dengan bank syariah, bahwa bank tersebut sama saja dengan bank konvensional.

Manajemen bank syariah cenderung mengakui laba dengan menggunakan metode anuitas, sementara dari pandangan masyarakat yang menjadi nasabah bank syariah atau pemeriksa Bank Indonesia, anuitas dipandang terkait sebagai pengakuan atas *time value of money*. Penggunaan metode proporsional (*flat*), menurut sebahagian kelompok lebih berkeadilan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dengan Manajemen Terhadap

⁹ www.republika.co.id

Penentuan Tingkat *Margin* Bank Syariah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sis Aljufrie Palu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penentuan *margin* pada Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza?
2. Bagaimana kesenjangan harapan nasabah dengan manajemen dalam penentuan *margin*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis penentuan *margin* pada Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kesenjangan harapan nasabah dengan manajemen dalam penentuan *margin*.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut:

- a. Kegunaan teoritis
 - 1) Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangsi sebagai alternatif untuk menambah pembendaharaan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu keuangan pada khususnya, yaitu yang terkait dengan masalah kesenjangan harapan manajemen dan nasabah dalam penetapan *margin*.

2) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi strata satu (S1) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

b. Kegunaan praktis

Bagi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sis Aljufrie Palu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengevaluasi kebijakan penetapan *margin* yang dilakukan selama ini. Adanya kesenjangan yang signifikan akan memerlukan perhatian manajemen untuk melakukan perbaikan kebijakan penetapan *margin* kepada publik.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan Sebagai tambahan referensi bagi dunia penelitian di lingkungan akademik dan profesional agar dapat memberikan kontribusi pada perkembangan teori yang berkaitan dengan penentuan tingkat *margin*.

D. Penegasan Istilah

Proposal ini berjudul “Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dengan Manajemen Terhadap Penentuan Tingkat *Margin* Bank Syariah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sis Aljufrie Palu”. Untuk menghindari kekeliruan penafsiran mengenai judul skripsi ini, penulis akan menguraikan beberapa istilah atau makna yang terkandung didalamnya, sebagai berikut:

1. Kesenjangan harapan adalah perbedaan persepsi antara harapan pihak nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sis Aljufrie Palu dengan pihak manajemen mengenai penetapan *margin*.

2. *Margin* adalah keuntungan yang diperoleh pihak bank dalam akad murabahah, yang jumlahnya telah ditentukan berdasarkan perjanjian dengan nasabah menggunakan metode proposional (flat).

E. Garis-Garis Besar Isi

Rangkaian penulisan skripsi ini garis besar isi skripsi ini penulis paparkan secara sistematis ke dalam lima bab secara berturut-turut sebagai berikut:

Bab pertama sebagai bab pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan terakhir adalah garis-garis besar isi skripsi.

Bab kedua yaitu bab kajian pustaka yang membahas mengenai penelitian terdahulu, dan tinjauan pustaka.

Bab ketiga yaitu bab metode penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab kelima yaitu bab hasil dan pembahasan yang membahas mengenai gambaran umum BSI KCP Palu Plaza, hasil penelitian dan pembahasan.

Bab keenam yaitu penutup membahas mengenai kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Rizal Yahya, Ahim Abdurahim dan Peni Nugraheni melakukan penelitian dengan judul “Kesenjangan Harapan Antara Nasabah dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah: Studi Empiris Bank Syariah di Yogyakarta dan Surakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen bank terhadap atribut laporan kinerja keuangan dan atribut laporan kinerja non keuangan. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah dan staf manajemen bank syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Sampel penelitian yang digunakan adalah nasabah dan staf manajemen bank syariah dan BPRS di wilayah Yogyakarta dan Surakarta. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan alat analisis *independent sample t-test*. Data berdistribusi normal diuji dengan menggunakan *independent sample t-test*, sedangkan data tidak terdistribusi normal diuji dengan menggunakan *mann whitney u-test*. Hipotesis akan diterima jika nilai signifikansi (lebih kecil dari nilai alpha (0,05)).¹

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa umumnya tidak terdapat kesenjangan harapan antara antara nasabah dan manajemen bank syariah, baik dalam hal penyampaian informasi keuangan maupun penyampaian informasi non keuangan. Akan tetapi pada pengujian detail, ditunjukkan bahwa terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito dengan manajemen bank syariah dalam hal

¹ Rizal Yahya, Ahim Abdurahim dan Peni Nugraheni. Kesenjangan Harapan Antara Nasabah dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah: Studi Empiris Bank Syariah di Yogyakarta dan Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol 5 (1)*, 2012.

penyampaian informasi keuangan dan non keuangan. Adapun pada nasabah jenis lain seperti nasabah tabungan, nasabah giro dan nasabah pembiayaan, semuanya tidak terdapat kesenjangan harapan dengan manajemen dalam penyampaian informasi keuangan maupun non keuangan.

Pada nasabah tabungan, tidak terdapatnya kesenjangan harapan dengan manajemen dalam hal penyampaian informasi keuangan bisa disebabkan oleh rendahnya nilai tabungan yang ditempatkan, sehingga kebutuhan untuk memperoleh informasi yang lebih banyak bukanlah hal yang penting bagi nasabah jenis ini. Adapun pada nasabah giro, kendati rata-rata memiliki saldo giro yang besar, akad yang digunakan dalam giro adalah akad wadiah yang bersifat titipan dengan konsekuensi tidak berhak atas bagi hasil sebagaimana yang diperoleh nasabah deposito dengan akad Murabahah. Selanjutnya pada nasabah pembiayaan, keikutsertaan mereka menabung lebih karena keharusan membayar cicilan pembiayaan yang pernah diperoleh dari bank syariah.

Maulana Kamal dan Bustamam melakukan penelitian dengan judul “Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non-keuangan: Studi Empiris BPR Dan BPRS Di Banda Aceh Dan Aceh Besar. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui: 1. Kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap atribut laporan kinerja keuangan BPR dan BPRS, 2. Kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap atribut laporan kinerja non-keuangan BPR dan BPRS”. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah dan manajemen Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Perkreditan Rakyat Syari’ah (BPRS) di wilayah Banda Aceh dan Aceh Besar. Teknik

pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah teknik statistik Independent-Samples T Test.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam hipotesis penelitian dengan menggunakan Independent-Samples T Test, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Peneliti tidak berhasil mengkonfirmasi hipotesis bahwa terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap atribut laporan kinerja keuangan BPR dan BPRS. 2. Peneliti berhasil mengkonfirmasi hipotesis bahwa terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap atribut laporan kinerja non-keuangan BPR dan BPRS.²

Kumalasari “Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Bank Syariah (Studi Empiris Bank Mega Syariah Karanganyar)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemungkinan adanya kesenjangan harapan dalam informasi yang diberikan oleh bank sebagai penyedia informasi kepada nasabah sebagai pengguna informasi. Berdasarkan teori asimetri informasi, nasabah sebagai pihak yang kurang informasi, akan menuntut informasi yang lebih banyak kepada bank. Namun untuk beberapa alasan, bank mungkin membatasi informasi yang diberikan kepada nasabah. Jumlah sampel sebanyak 40 nasabah yang terdiri dari nasabah tabungan, nasabah deposito, nasabah giro dan nasabah pembiayaan dan 10 staf dari Bank Mega Syariah yang dipilih dengan cara *convenience sampling* telah disurvei dengan kuesioner. Penelitian ini menggunakan independent sample t-test dalam menganalisis kesenjangan harapan

² Maulana Kamal dan Bustamam. Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non-keuangan: Studi Empiris BPR Dan BPRS Di Banda Aceh Dan Aceh Besar. *Jurnal Akademia* 4(2), 2013.

kedua kelompok. Hasil pengujian pada atribut informasi keuangan sebesar $0,627 > 0,05$ menunjukkan tidak ada kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan. Begitu juga pada pengujian atribut informasi non keuangan, hasil pengujian sebesar $0,383 > 0,05$ menunjukkan tidak ada kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi non keuangan.³

Lisdwati dkk Praktek murabahah telah dikembangkan dalam kegiatan ekonomi perdagangan dalam sistem ekonomi Islam saat ini, yang telah dilaksanakan diberbagai daerah dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Praktek tersebut juga merambah pada Kredit Pembiayaan Perumahan sehingga muncul beberapa pembiayaan dalam kepemilikan rumah hunian. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pendekatan kualitatif yang lokasi penelitian ialah di PT Bank Muamalat Cabang Palu. Jenis data yang dipergunakan ialah data primer dan data skunder. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan ialah analisis data kualitatif dengan metode induktif. Pengecekan keabsahan data yang digunakan ialah dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bawah pelaksanaan akad murabahah dalam pembiayaan perumahan pada Bank Mumalat Cabang Palu tahapan yang akan dilalui oleh nasabah yang hendak mengajukan pembiayaan perumahan ada empat tahap, yaitu: mengajukan permohonan pembiayaan, tahap analisa, tahap persetujuan, dan tahap penandatanganan akad. Pada prespektif ekonomi syariah terhadap pelaksanaan

³ Kumalasari. Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Bank Syariah (Studi Empiris Bank Mega Syariah Karanganyar). *Jurnal Ekonomi Islam 2(1)*, 2014.

akad murabahah dalam pembiayaan perumahan pada Bank Muamalat Cabang Palu tidak adanya terjadi Riba, Maisyir, Gharar.⁴

Berikut persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu:

Tabel 2.1
Perbedaan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Rizal Yahya, Ahim Abdurahim dan Peni Nugraheni (2012)	Kesenjangan Harapan Antara Nasabah dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah: Studi Empiris Bank Syariah di Yogyakarta dan Surakarta	1. Objek kajian adalah bank kajian	1. Fokus kajian pada penelitian ini adalah penetapan <i>margin</i> sedangkan pada penelitian terdahulu adalah penyampaian informasi keuangan dan non keuangan 2. Tempat penelitian 3. Alat analisis
Maulana Kamal dan Bustamam (2013)	Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non-keuangan: Studi Empiris BPR Dan BPRS Di Banda Aceh Dan Aceh Besar	1. Objek kajian adalah bank	1. Fokus kajian pada penelitian ini adalah penetapan <i>margin</i> sedangkan pada penelitian terdahulu adalah penyampaian informasi keuangan dan non keuangan 2. Tempat penelitian 3. Alat analisis
Kumalasari (2014)	Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Bank Syariah (Studi Empiris Bank Mega Syariah Karanganyar)	1. Objek kajian adalah bank	1. Fokus kajian pada penelitian ini adalah penetapan <i>margin</i> sedangkan pada penelitian terdahulu adalah penyampaian informasi keuangan dan non keuangan 2. Tempat penelitian 3. Alat analisis
Lisdwati (2019)	Pelaksanaan Akad Murabahah Dalam Pembiayaan Perumahan Prespektif Ekonomi Syariah: Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palu	1. Objek kajian adalah bank	1. Fokus kajian pada penelitian ini adalah penetapan <i>margin</i> sedangkan pada penelitian terdahulu adalah akad murabahah 2. Tempat penelitian

Sumber: Jurnal

⁴ Lisdawati, Syaifullah. Pelaksanaan Akad Murabahah Dalam Pembiayaan Perumahan Prespektif Ekonomi Syariah: Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 1 No. 1*, 2019.

B. Kesenjangan Harapan

Dalam proses produksi dan konsumsi jasa, gap yang terjadi bisa di pihak pelanggan (*customer gaps*) bisa juga pihak service provider (*provider gaps*). *Customer Gap* adalah perbedaan antara persepsi pelanggan dan harapan Buchori pelanggan (antara *customer perception* dan *customer expectation*). Persepsi Konsumen adalah penilaian subyektif oleh pelanggan atas pengalamannya mengkonsumsi jasa.⁵

Ada banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisis kesenjangan. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar. Parasuraman, Zeithalm dan Berry tahun 1985 mengidentifikasi 5 (lima) macam gap kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima gap tersebut adalah sebagai berikut:⁶

- a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung apa yang diperlukan.
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu adanya komitmen total

⁵ Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Mary Jo. 1996. "Service Marketing". New York, McGraw-Hill Companies, Inc, hal 23

⁶ Rizal Yahya, Aji Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, Akuntansi Perbankan Syariah Teori.

manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena kelebihan permintaan.

- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat terpenuhi.
- e. Gap antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Bank syariah merupakan organisasi penyedia jasa. Dalam literatur ekonomi dan perbankan syariah, Bank Syariah lebih tepat dianalogkan sebagai institusi investasi yang memperoleh keuntungan dari hasil investasi yang dilakukan dengan berbagai model transaksi yang sesuai dengan syariah. Dalam hal ini, nasabah sebagai pemilik dana berhak atas proporsi tertentu dari keuntungan yang diperoleh Bank. Jika Bank syariah memperoleh keuntungan yang tinggi, maka nasabah penabung akan memperoleh keuntungan yang tinggi juga, demikian sebaliknya.⁷ Dalam kondisi ini, nasabah memerlukan informasi yang lebih detail untuk dapat memprediksi kemungkinan keuntungannya dimasa depan maupun dalam mengevaluasi keputusan investasinya di Bank Syariah. Informasi tentang kinerja masa lalu merupakan hal yang

⁷ Abdul Manan, Teori Dan Praktek Ekonomi Islam (Yogyakarta : PT. Dana Bakti Prima Yasa 1997), h. 204.

penting diperoleh nasabah agar dapat melakukan prediksi dan analisis tersebut. Dengan demikian, informasi yang berkualitas merupakan sesuatu yang penting untuk diperoleh nasabah dari pihak bank. Dalam hal ini tingkat kualitas informasi yang disampaikan oleh manajemen sangat mungkin berbeda dengan kualitas informasi yang diharapkan oleh nasabah. Pada situasi ini kesenjangan harapan merupakan hal yang mungkin terjadi pada kasus bank syariah.

C. Pengertian Bank Syariah

Bank merupakan tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat, serta sebagai pelaksana dalam memperlancar lalu lintas pembayaran dalam mendorong kemajuan perdagangan dan globalisasi perekonomian, karena melalui mekanisme pembayaran transaksi yang aman, praktis dan ekonomis.

Pengertian bank yaitu "lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran".⁸

Berdasarkan pengertian diatas, bank adalah lembaga keuangan yang dalam operasinya mengumpulkan dana dan menyalurkan kredit kepada masyarakat, serta sebagai pelaksana lalu lintas pembayaran yang aman, praktis dan ekonomis.

Istilah lain yang digunakan untuk sebutan Bank Syariah adalah Bank Islam. Menurut Ensiklopedi Islam dalam Sumitro bahwa Bank Islam adalah "lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam".⁹ Berdasarkan pengertian tersebut, bank syariah dalam

⁸ Ikatan Akuntan Indonesia, Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta: Salemba Empat, 2009, hal 8.

⁹ Sumitro, Warkum. Asas Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004, hal 76

operasionalnya harus berdasarkan pada tata cara *bermuamalat* secara Islami, yaitu mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Pengertian bank syariah menurut Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan (KDPPLK) Bank Syariah bahwa "Bank Syariah adalah bank yang berasaskan, antara lain pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah".¹⁰

Berdasarkan pengertian di atas, bank syariah dalam aktivitasnya mengutamakan asas kerjasama sehingga setiap transaksi yang dilakukan tidak mengandung unsur kedzaliman, serta mengutamakan pula wujud keterbukaan dalam pelayanannya.

Prinsip syariah dijelaskan pada pasal 1 ayat 13 Undang-undang tersebut sebagai berikut :

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha , atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai syariah antara lain : pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*Murabahah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).¹¹

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil serta berasaskan kemitraan, dan dalam kegiatan usahanya tidak hanya mencakup pada sektor moneter saja tetapi dapat juga melakukan transaksi-transaksi sektor riil, seperti jual-beli dan sewa-menyewa.

¹⁰ Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi (Yogyakarta: Ekonesia, 2003), h. 52-54

¹¹

D. Fungsi Bank Syariah

Bank Syariah mempunyai fungsi yang berbeda dengan Bank Konvensional, yakni sebagai *intermediary* (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana dan yang membutuhkan dana, serta dalam menjalankan fungsi jasa keuangan, juga memiliki fungsi lain. fungsi bank syariah yaitu:¹²

- a. Manajer Investasi
- b. Investor
- c. Jasa Keuangan
- d. Fungsi Sosial

Berikut penjelasan dari fungsi-fungsi tersebut di atas :

- a. Manajer Investasi

Salah satu fungsi Bank Syariah yang sangat penting adalah sebagai manajer investasi, maksudnya adalah bahwa Bank Syariah tersebut merupakan manajer investasi dari pemilik dana yang dihimpun, karena besar kecilnya pendapatan (bagi hasil) yang diterima oleh pemilik dana yang dihimpun sangat tergantung pada keahlian, kehatia-hatian dan profesionalisme dari Bank Syariah.

- b. Investor

Bank-bank yang menginvestasikan dana yang disimpan pada bank tersebut (dana pemilik bank maupun dana rekening investasi) dengan jenis dan pola investasi yang sesuai dengan syariah. Investasi tersebut meliputi akad *Murabahah*, sewa-menyewa (*Leasing*), *Musyarakah*, akad *Murabahah*, akad *Salam* atau *istishna'*, pembentukan perusahaan atau akuisisi pengendalian atau kepentingan

¹² Ibnu Syamsi, Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi, Ed. 2 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hal. 3.

lain dalam rangka mendirikan perusahaan, memperdagangkan produk, dan investasi atau memperdagangkan saham yang diperjual-belikan.

c. Jasa Keuangan

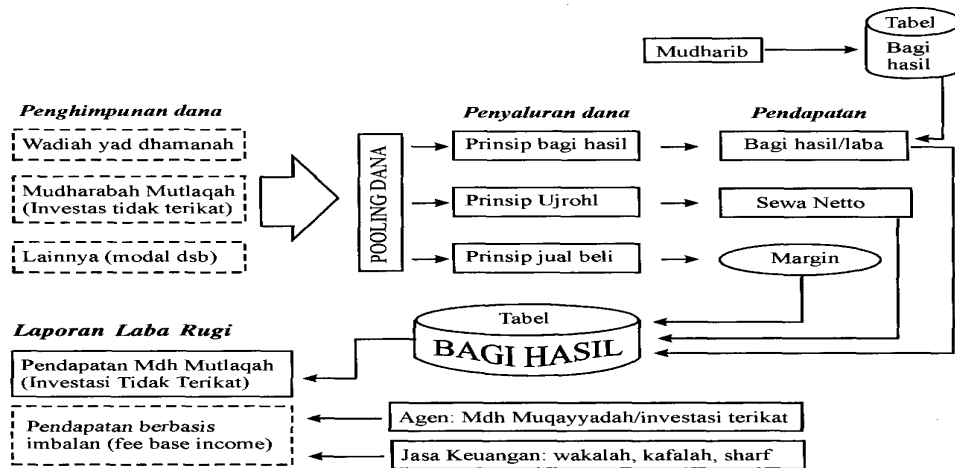
Bank Syariah dalam menjalankan fungsi ini, tidak jauh berbeda dengan bank non-syariah, seperti misalnya memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji dan sebagainya. Hanya saja yang sangat diperhatikan adalah prinsip-prinsip syariah yang tidak boleh dilanggar.

d. Fungsi Sosial

Konsep Perbankan Islam mengharuskan bank-bank Islam memberikan pelayanan sosial apakah melalui dana *Qard* (pinjaman kebajikan) atau Zakat dan dana sumbangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Disamping itu, konsep Perbankan Islam juga mengharuskan bank-bank Islam untuk memainkan peran penting di dalam pengembangan sumber daya manusianya dan memberikan kontribusi bagi kesejahteraan sosial.

E. Alur Operasional Bank Syariah

Secara umum alur operasional Lembaga Keuangan Syariah khususnya perbankan sebagaimana tercermin dalam gambar berikut ini:



Sumber : Harahap, et. all. 2004

Gambar 2.1

Alur Operasional Bank Syariah

Dari gambar tersebut di atas dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Dalam penghimpunan dana Bank Syariah mempergunakan dua prinsip, yaitu:¹³
 - a) Prinsip *wadiah yad dhamanah* yang diaplikasikan pada giro *wadiah* dan tabungan *wadiah*, dan
 - b) Prinsip *Murabahah mutlaqah* yang diaplikasikan pada produk deposito *Murabahah* dan tabungan *Murabahah*. Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah

Bank Syariah juga mempunyai sumber dana lain yang berasal dari modal sendiri. Semua penghimpunan dana atau sumber dana tersebut dicampur menjadi satu dalam bentuk *pooling* dana. Dalam penghimpunan dana inilah

¹³ Ahmad Dahlan, Bank Syariah: Teoritik, Praktik, Kritik, (Yogyakarta: Teras, 2012), hal. 85-94

Bank Syariah sangat berperan sebagai manager investasi dari pemilik dana yang dihimpun untuk memperoleh pendapatan atau untuk mendapatkan bagian hasil usaha.

Dana dengan prinsip *Murabahah* merupakan dana investasi sehingga Bank Syariah berbagi hasil hanya kepada pemilik dana yang mempergunakan prinsip *Murabahah* dan Bank Syariah tidak berbagi hasil dengan pemilik dana dengan prinsip *wadiah* karena *wadiah* merupakan titipan. Besarnya pendapatan yang diterima oleh pemilik dana *Murabahah* merupakan sebagian dari pendapatan yang diterima secara tunai dari penyaluran dana yang dilakukan oleh Bank Syariah. Oleh karena itu, dana yang dihimpun dengan prinsip *Murabahah* merupakan salah satu unsur dalam melakukan perhitungan distribusi hasil usaha (*profit distribution*).

2. Dana Bank Syariah yang dihimpun disalurkan dengan pola-pola penyaluran dana yang dibenarkan syariah. Secara garis besar penyaluran dana Bank Syariah dilakukan dengan tiga pola penyaluran, yaitu:
 - a) Prinsip jual beli yang meliputi *murabahah*, *salam* dan *salam paralel*, *istishna* dan *istishna paralel*,
 - b) Prinsip bagi hasil yang meliputi pembiayaan *Murabahah* dan pembiayaan *musyarakah*, dan
 - c) Prinsip *ujroh* yaitu *ijarah* dan *ijarah muntahiayah bittamllih*.

Bank Syariah juga sebagai perantara keuangan juga harus melakukan mekanisme penghimpunan dan penyaluran dana secara seimbang, yaitu harus sesuai dengan ketentuan perbankan yang berlaku. Untuk itulah harus ada

kejelasan mengenai sistem operasional perbankan syariah. Secara umum, sistem operasional Bank Syariah menurut adalah :

1. Bank Syariah sebagai penghimpun dana dari pihak surplus dana, yaitu pihak yang mempercayakan uangnya kepada bank untuk disimpan dan dikelola sesuai hukum syariah. Dana yang dimaksud disini adalah dana dari pihak pertama (pemodal dan pemegang saham), dana dari pihak kedua (pinjaman dari bank dan bukan bank, atau pinjaman dari Bank Indonesia), dan dana pihak ketiga (nasabah).
2. Bank Syariah sebagai penyalur dana bagi pihak yang membutuhkan berupa kredit atau pembiayaan. Secara umum, pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah meliputi tiga kerangka (*aqad*), yaitu pembiayaan yang *beraqad ijarah* (jual-beli), pembiayaan yang *beraqad syarikah* (kerjasama atau kongsi), dan pembiayaan yang *beraqad hasan* (kebajikan).

F. Produk Penanaman Dana

Penanaman Dana adalah adalah penyediaan dana, dan/atau barang serta fasilitas lainnya kepada nasabah, yang tidak bertentangan dengan konsep syariah dan Standar Akuntansi Perbankan Islam yang berlaku (Basic Financing Training, Bank Muamalat Indonesia). Produk-produk penanaman dana (pembiayaan) Bank Syariah meliputi akad *Murabahah* (jual-beli), *Murabahah* (bagi Hasil), *Ijarah*(sewa-menyewa), *Musyarakah* (Bagi Hasil), dan *Salam* atau *Istisna'*(Jual-Beli).

a. Akad Murabahah (Jual-Beli)

Murabahah merupakan akad jual-beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Sedangkan

dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional¹⁴ yang dimaksud Murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli, dan pembeli membayarnya dengan harga lebih sebagai laba.

1) Pengertian Murabahah

Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati penjual dan pembeli. Kemudian Muhammad mendefinisikan pembiayaan Murabahah adalah (dari kata *Ribhu* = Keuntungan). Perusahaan sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Barang diserahkan segera dan pembayaran dilakukan secara tangguh.¹⁵

Murabahah adalah jasa pembiayaan dengan mengambil bentuk transaksi jual beli dengan cicilan. Pada perjanjian Murabahah atau *mark-up*, perusahaan membiayai pembelian barang atau *asset* yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli barang dari pemasok barang dan kemudian menjualnya kepada nasabah tersebut dengan menambahkan suatu *mark-up* atau keuntungan. Dengan kata lain, penjualan barang oleh perusahaan kepada nasabah dilakukan atas dasar *cost-plus profit*.

Dalil dibolehkannya Murabahah mengacu pada dalil tentang jual-beli, karena murabahah adalah bagian dari jual-beli.

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا^{١٤}

"...dan Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba." (Q.S Al Baqarah: 275)

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

(٢٩) تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

¹⁴ Ibid, hal 10

¹⁵ Muhammad. Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit *Margin* pada Bank Syariah. Yogyakarta: UII Press, 2004, hal 42

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu". (Q.S An Nisa : 29)

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Kemudian pembayarannya dilakukan secara cicilan/tangguh atau penjualan secara kredit tanpa adanya pembebanan bunga.

2) Konsep Murabahah

Pembiayaan Murabahah (jual beli) merupakan salah satu pembiayaan Syariah yang populer digunakan oleh masyarakat Islam. Transaksi Murabahah ini lazim dilakukan oleh Rasulullah SAW dan para sahabatnya, Murabahah berarti suatu penjualan barang ditambah keuntungan yang disepakati. Misalnya, seorang pembeli barang kemudian menjualnya kembali dengan keuntungan tertentu. Berapa besar keuntungan tersebut dapat dinyatakan dalam nominal rupiah atau dalam bentuk persentase dari harga pembeliannya, secara sederhana misalnya 10% atau 20%.¹⁶

Murabahah dapat dilakukan berdasarkan pesanan atau tanpa pesanan. Dalam Murabahah berdasarkan pesanan, Bank melakukan pembelian barang setelah ada pesanan dari nasabah, Murabahah berdasarkan pesanan dapat bersifat mengikat atau tidak mengikat nasabah untuk membeli barang yang dipesannya. Dalam Murabahah berdasarkan pesanan yang bersifat mengikat, pembeli tidak dapat membatalkan pesannya. Jika aset Murabahah yang telah dibeli oleh (Bank) penjual, dalam Murabahah pesanan mengikat, mengalami penurunan nilai

¹⁶ Wirnyaningsih, Bank dan Asuransi Islam di Indonesia, (cet. I; Jakarta: Kencana, 2005), h. 17

sebelum diserahkan kepada (Nasabah) pembeli maka penurunan nilai tersebut menjadi beban (Bank) penjual dan akan mengurangi nilai akad.

Harga yang disepakati dalam Murabahah adalah harga jual, sedangkan biaya perolehan harus diberitahukan. Jika (Bank) penjual mendapatkan diskon sebelum akad Murabahah maka potongan itu merupakan hak (Nasabah) pembeli. Sedangkan diskon yang diterima setelah akad Murabahah disepakati maka sesuai dengan yang diatur dalam akad, dan jika tidak diatur dalam akad maka potongan tersebut adalah hak (Bank) penjual.

3) Ketentuan Umum Murabahah

Murabahah bahwa yang menjadi ketentuan Murabahah adalah sebagai berikut:¹⁷

a. Bebas Riba

Perusahaan dan nasabah harus melakukan akad Murabahah yang bebas riba dan barang yang diperjual belikan tidak diharamkan oleh syariat Islam.

b. Pembiayaan

Perusahaan membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya atas nama perusahaan sendiri dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.

c. Transparansi

Perusahaan menyampaikan semua hal jika dilakukan dengan cara hutang dan harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan plus keuntungan (*margin*).

¹⁷ Salmawati, Kumpulan Makalah Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum, Makassar: 2008, h. 7.

d. Perjanjian

Nasabah membayar harga barang pada jangka waktu tertentu seperti yang telah disepakati dan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad, perusahaan dapat mengadakan perjanjian khusus.

G. Margin

Pembiayaan murabahah dalam prakteknya pada Bank syariah merupakan jual beli ulang antara bank dan nasabah, menggunakan sistem beli dengan pembayaran tangguh dan pengambilan *margin* merupakan keuntungan yang diperoleh bank. Penetapan *margin* keuntungan pada bank syariah merupakan selisih antara pembelian dan penjualan atas suatu barang yang diambil berdasarkan besaran pembiayaan yang telah dikeluarkan bank.¹⁸

Bank-bank syariah dalam perhitungan *margin* bersifat tetap (*Flat*), dan tidak akan terjadi perubahan harga, baik dalam kondisi ekonomi yang stabil ataupun tidak stabil, serta berlaku sejak akad pembiayaan ditandatangani antara pihak nasabah dengan pihak bank hingga masa jatuh tempo dari waktu pembiayaan.

Penetapan *margin* tentunya menimbulkan faktor-faktor yang akan menjadi pertimbangan bank syariah dalam menentukan besaran *margin* yang harus dibebankan pada suatu pembiayaan. Tampaknya dalam pembiayaan murabahah, faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan *margin* adalah kebutuhan bank syariah untuk memperoleh keuntungan riil, inflasi, suku bunga berjalan, kebijakan moneter, suku bunga luar negeri, dan marketabilitas barang-barang murabahah, serta tidak terlepas dari tingkat laba yang diharapkan dari barang-barang tersebut.

¹⁸ Asmita, Budi, Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah, Studi Kasus Pada BPRS PNM Mentari, Jakarta, Unisversitas Indonesia, 2004, hal 65.

Melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan *margin* tersebut tidak berbeda dengan penetapan suku bunga pada bank konvensional. Bank konvensional dalam mengambil suku bunga bank ditetapkan berdasarkan faktor kebutuhan bank untuk mendapatkan keuntungan riil, demikian pula tergantung pada inflasi, ketidakpastian tingkat inflasi di masa datang, preferensi likuiditas serta permintaan akan pinjaman, kebijakan moneter, dan suku bunga luar negeri.

Mekanisme Transmisi Syariah di Indonesia, mendapatkan kenyataan bahwa suku bunga Pasar Uang Antar Bank (PUAB) secara signifikan mempengaruhi terhadap tingkat pembiayaan di bank syariah. Dan pembiayaan pada bank syariah di dominasi oleh pembiayaan murabahah. Dari penelitian tersebut dapat dijadikan indikasi bahwa suku bunga Pasar Uang Antar Bank (PUAB) berpengaruh terhadap pembiayaan murabahah, lebih khusus pada penetapan *margin* keuntungan dari pembiayaan tersebut.¹⁹

Herdiyanto dalam penelitiannya, secara utuh dapat menunjukkan bahwa mekanisme transmisi syariah melibatkan alur tingkat suku bunga SBI satu bulan sebagai pemicu dari perubahan tingkat bunga pasar uang (PUAB) dan terus berlanjut kepada perubahan pangsa pasar pembiayaan syariah.

Analisis pengaruh suku bunga terhadap pembiayaan pada bank syariah juga dilakukan Herdiyanto dengan melihat perilaku peminjam pada sisi syariah dan konvensional disertai tren yang serupa di sisi syariah. Menurutnya hal ini merupakan refleksi dari konsumen perbankan di Indonesia yang belum mengetahui substansi dari produk bank syariah. Akibatnya perubahan dari nilai suku bunga mempunyai pengaruh yang positif kepada pinjaman syariah. Konsekuensi dari fenomena tersebut

¹⁹ Ascarya, Akad & Produk Bank Syariah, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007, hal 53.

adalah di saat kebijakan moneter dalam keadaan ketat (*tight money policy*) calon peminjam akan membatalkan pinjamannya (tidak ada proses substitusi dari sisi konvensional menuju syariah). Dengan kata lain tidak terjadi mekanisme substitusi antara produk pinjaman sistem konvensional dengan sistem syariah.

Hasil penelitian Bank Indonesia menemukan bahwa masih banyak diantara bank-bank syariah dalam menentukan tingkat *margin* murabahah menggunakan perhitungan bunga secara flat. Sehingga, *margin* tersebut dalam penjumlahannya akan lebih mahal daripada bunga bank konvensional, atau minimal sama dengan bunga bank konvensional. Selanjutnya untuk menentukan *margin* tersebut bank syariah masih memasukkan bonus giro, bagi hasil tabungan dan deposito merupakan *Cost of Fund*, akibatnya *margin* yang diambil oleh bank syariah akan lebih mahal atau sama dengan bunga pinjaman.

Bank syariah mesti melakukan penetapan *margin* dengan benar dalam pembiayaan murabahah untuk menyikapi hal tersebut. Yaitu dengan melakukan pemurnian terhadap pembiayaan murabahah untuk menyelamatkan bank syariah. Seperti yang telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Pada saat melakukan perdagangan Rasulullah secara transparan mengungkapkan berapa harga beli barang tersebut, kemudian biaya yang harus ditanggung dalam proses perdagangan tersebut, dan jumlah keuntungan yang diambilnya.

Perdagangan yang dilakukan Rasulullah sangat jelas sekali mengedepankan aspek kejujuran, transparansi, dan amanah (bertanggung jawab). Dan Rasulullah selalu mempermudah di saat membeli, menjual dan membayar dalam perdagangan tersebut. Hal ini merupakan adab Rasulullah di saat melakukan perdagangan. Sehingga contoh suritauladan ini sangat ironis jika ditinggalkan. Tidak hanya dalam

perekonomian klasik (tradisional), semestinya perekonomian modern dapat mencontoh perilaku Rasulullah tersebut, tidak terkecuali perbankan syariah.

Penetapan *margin* murabahah dengan mencontoh perdagangan yang dilakukan Rasulullah dapat ditentukan dengan :

1. Unsur harga beli dari supplier/pemasok/dealer/agent;
2. Unsur biaya yang harus diperoleh kembali (*cost of recovery*), yang diperhitungkan dari [a] biaya perolehan, dibagi [b] jumlah barang yang dijual;
3. Unsur keuntungan yang dapat diterima pasar (negotiable).

Formula:

$$\text{Harga jual} = \frac{\text{Harga Beli} + \text{Biaya Perolehan} + \text{Keuntungan}}{\text{Jumlah Barang}}$$

Sumber : Perwataatmadja, 2005

Dari formula tersebut bisa dijelaskan bahwa:

1. Harga jual merupakan fungsi dari harga beli di tambah dengan biaya perolehan di bagi dengan jumlah barang dan ditambah dengan keuntungan yang wajar yang dapat diterima pasar.
2. Harga beli barang akan relatif lebih murah apabila didapatkan langsung dari produsen atau sole agen.
3. Hasil bagi dari biaya perolehan dan jumlah barang akan relatif rendah apabila biaya perolehan dilakukan dengan efisien dan dalam jumlah banyak.
4. Keuntungan akan relatif rendah apabila hasil bagi dari butir 3 tinggi, dan relatif tinggi apabila hasil bagi dari butir 3 rendah.

H. Kerangka Pemikiran

Dalam penentuan *margin* keuntungan, sebagaimana telah dijelaskan dalam mekanisme penentuan *margin* yang harus dibayar oleh nasabah kepada pihak bank, telah ditentukan diawal akad dan persentase *margin* telah ditentukan oleh pihak bank sesuai dengan tingkat plafon pembiayaan. Secara prinsip penentuan keuntungan diawal telah sesuai dengan ketentuan syari'ah sebagaimana yang dikatakan oleh Wahbah az-Zuhaili dan bahwa dalam jual beli murabahah itu disyaratkan hendaknya *margin* keuntungan juga diketahui oleh pembeli, karena *margin* keuntungan tersebut termasuk bagian dari harga, sedangkan mengetahui harga merupakan syarat sah jual beli.

Akan tetapi penentuan persentase *margin* sesuai dengan tingkat plafon pembiayaan yang dilakukan menjadikan nasabah tidak bisa bebas melakukan negosiasi terkait dengan *margin* yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada pihak bank. Karena menjadikan nasabah mau tidak mau harus menerima dan menyetujui *margin* yang telah ditentukan tersebut. Sedangkan dalam konsep fiqh bahwa kesepakatan keuntungan (*margin*) tidak boleh ditentukan secara sepihak, melainkan ditentukan oleh kesepakatan bersama antara nasabah dan pihak bank.

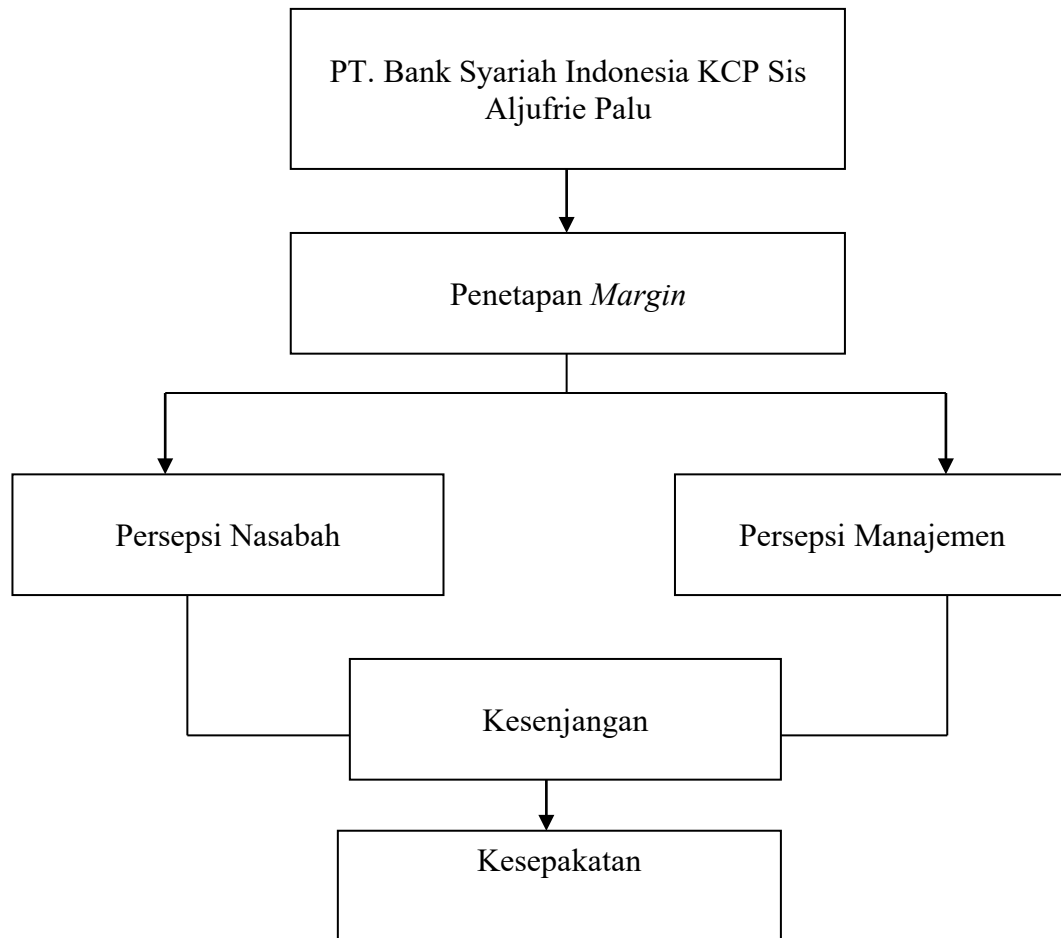
Dominannya transaksi murabahah akan membuat semua pihak gembira jika dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Di sisi lain, dominannya transaksi tersebut ternyata membawa implikasi yang sangat signifikan yaitu timbulnya berbagai persepsi yang masih belum tepat dari masyarakat yang belum paham sepenuhnya mengenai perbankan syariah, diantaranya mengenai keuntungan (*margin*) yang diambil oleh bank syariah. Penentuan *margin* di bank syariah merupakan bagian dari proses bisnis, mengingat dalam praktiknya bank

syariah dilarang keras memungut bunga bank.²⁰ Namun, anggapan masyarakat pada umumnya adalah bahwa meminjam uang di bank syariah tidak akan dibebani bunga, dalam arti bank syariah tidak mengambil keuntungan dari penyaluran dana. Akibatnya ketika mengetahui bahwa bank syariah mengambil keuntungan, masih banyak orang yang kebingungan, seperti apa keuntungan yang diambil bank syariah itu. Jika bank syariah mengambil keuntungan nantinya sama saja dengan bunga.

Berawal dari hal tersebut, kesalahpahaman juga berlanjut mengenai besarnya *margin* murabahah yang diambil oleh bank syariah, sehingga muncul persepsi bahwa jika bank syariah mengambil keuntungan, harusnya lebih kecil dari bank pada umumnya. Dalam prakteknya, banyak yang masih mengatakan bahwa *margin* yang dibebankan bank syariah kepada nasabah relatif mahal atau bisa dikatakan masih tinggi. Bahkan dalam penentuan *margin* murabahah pun sering dikatakan mirip dengan penentuan suku bunga kredit yang ada di bank konvensional.

Hal-hal seperti di atas membentuk paradigma masyarakat yang sangat tidak menguntungkan bagi pihak bank dimana sebagian masyarakat berpandangan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional, dan bank syariah sengaja menerapkan akad murabahah ini semata untuk mensiasati perolehan keuntungan atas pembiayaan yang disalurkan.

²⁰ Firdaus, Muhammad, Dkk., Cara Mudah Memahami Akad-Akad Syari'ah, Jakarta: Renaisan, 2007, hal 27



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan interpretatif. Paradigma penelitian interpretatif berpandangan bahwa realitas sosial secara sadar dan secara aktif dibangun sendiri oleh individu, setiap individu mempunyai potensi memberi makna tentang apa yang dilakukan. Realitas itu ada dalam bentuk bermacam-macam konstruksional, berdasarkan pengalaman sosial, bersifat lokal dan spesifik serta tergantung pada orang yang melakukannya.¹

Oleh karena itu, suatu realitas yang diamati oleh seseorang tidak bisa digeneralisasi seperti halnya pada paradigma positivisme. Inti dari paradigma interpretatif adalah memahami bentuk fundamental dari dunia sosial pada tingkat pengamatan sosial dan tingkat pengalaman subjektif seseorang yang bersifat nominalis, antipositivis, voluntarisme dan ideografis.

B. Lokasi Penelitian

Objek atau sasaran lokasi penelitian adalah di Bank Syariah Indonesia. Ini menunjukkan bahwa lokasi penelitian dianggap sangat representatif terhadap judul proposal. Karena di samping objek yang dianggap tepat untuk melakukan penelitian, Bank Syariah Indonesia sangat mudah dijangkau dan memberikan nuansa baru bagi penulis dalam menambah pengalaman penelitian, khususnya pada pendekatan pembelajaran kontekstual dan implikasinya terhadap pencapaian tujuan penerapan syariat Islam yang didasarkan atas hasil pembelajaran yang telah dilakukan oleh Peneliti.

¹ Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta, 26

C. Kehadiran Peneliti

Yang dilakukan terhadap objek di lokasi terjadi atau berlangsung peristiwa, sehingga observasi berada bersama objek yang diteliti. Sebelum mengadakan penelitian terlebih dahulu Penulis menyampaikan kehadiran penelitian di lokasi penelitian mutlak adanya sebagai upayah untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang akurat dan objektif di lapangan.

D. Data dan Sumber Data

Menurut Suharsini Arikunto bahwa “sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh.”²

Lebih lanjut menurut “Burhan Burgin” ada dua jenis sumber data yang biasanya digunakan dalam penelitian sosial yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.³

Pencatatan sumber utama melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Manakah ketiga diantara yang dominan, jelas akan bervariasi dari satu waktu ke waktu lainnya dan suatu situasi ke situasi lainnya.

Jenis data yang dikumpulkan oleh Penulis terbagi dalam dua jenis yaitu: sumber datanya adalah data primer dan data sekunder yang dimaksud dengan data primer yaitu sumber data yang langsung dan segera diperoleh Penulis untuk tujuan yang khusus. Sedangkan sumber data sekunder yaitu sumber data yang dilaporkan oleh orang luar selain dari Penulis sendiri. Adapun sumber data yang diambil adalah sebagai informal.

² Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (ed. revisi v, Cet. XII; Jakarta, 2002, h. 10

³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Pormat-Format Kualitatif dan Kuantitatif Dan Kualitatif* (Cet, 1 ; Surabaya: Air Langga University Press, 2001, h. 129

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan.⁴ Pada tahap ini adalah tahap pertama yang penulis gunakan. Dengan mengadakan observasi menurut kenyataan dan menggambarkan secara cermat untuk mendapatkan data yang relevan. Metode observasi disini digunakan untuk mengumpulkan data lapangan, sebagai bahan untuk obyek yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara ialah alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*).

Untuk memperoleh informasi yang tepat dan objektif setiap *interviewer* harus mampu menciptakan hubungan baik dengan *interviewee* atau responden atau mengadakan *raport*, yaitu situasi psikologi yang menunjukkan bahwa responden bersedia bekerja sama, bersedia menjawab pertanyaan dan memberikan informasi sesuai dengan pikiran serta memberikan informasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.⁵

Informan dalam penelitian ini adalah nasabah dan manajemen BSI Cabang Sis Aljufrie.

⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik* (Cet. 1; Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 143

⁵ Nurul Zariah, *Metodologi Penelitian Sosoal Dan Pendidikan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), h. 179

c. Dokumentasi

Teknik lain yang dapat digunakan penulis selama mengadakan penelitian untuk memperoleh data di lapangan adalah menghimpun dokumen-dokumen atau uraian-uraian tersebut. Serta dalam teknik dokumentasi ini penulis juga menggunakan kamera sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar dilakukan di lokasi dimaksud.

F. Teknik Analisis Data

Setelah jumlah data dan keterangan berhasil dikumpulkan Penulis, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis beberapa data yang diperoleh dalam bentuk analisis deskriptif dengan menggunakan beberapa teknik analisis data antara lain:

a. Reduksi Data

Yaitu penulis menganalisis data dengan cara memilih serta menentukan data dan keterangan yang dianggap relevan dengan pembahasan ini. mengklasifikasikan berarti memilih-milih (mengelompokkan seluruh pendapat responden tentang fokus penelitian yang memiliki kesamaan kemudian membandingkan antara kelompok yang satu dengan yang lainnya. Kemudian hasil pemaknaan ini direduksi dan kemudian akan disajikan sesuai dengan uraian dalam fokus atau masalah penelitian.

b. Penyajian Data

Yaitu setelah jumlah data dikumpulkan dengan mengambil beberapa data dari jumlah keseluruhan data yang tersedia. Selanjutnya adalah menyajikan kedalam inti pembahasan yang dijabarkan pada hasil penelitian di lapangan.

c. Verifikasi Data

Yaitu sejumlah data dan keterangan yang masuk dalam pembahasan skripsi ini akan diseleksi kebenaran dan validitasnya, sehingga data yang masuk dalam pembahasan ini adalah data otentik dan tidak diragukan keabsahannya.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembagian terhadap data itu.⁶

Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika peneliti dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori.⁷

Uji keabsahan melalui triangulasi ini dilakukan karena dalam penelitian kualitatif, untuk menguji keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistik. Begitu pula materi kebenaran tidak diuji berdasarkan kebenaran ala sehingga substansi kebenaran tergantung pada kebenaran intersubjektif oleh karena itu, sesuatu yang dianggap benar apabila kebenaran itu mewakili kebenaran orang banyak atau kebenaran *stakeholder*. Kebenaran bukan saja muncul dari wacana etik, namun juga menjadi wacana etik dari masyarakat yang diteliti.⁸

⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Peneliiyan Kualitatif* (Bandung: Remaja Eosdakarya, 2009), h. 330

⁷ Mudji Rahardjo, *Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif*,
<http://mudjarahardjo.com/artikel/270.html?task=view>,

⁸ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kalitatif* (Jakarta: Rajawaki Pers, 2012), h. 205

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.¹

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.²

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru

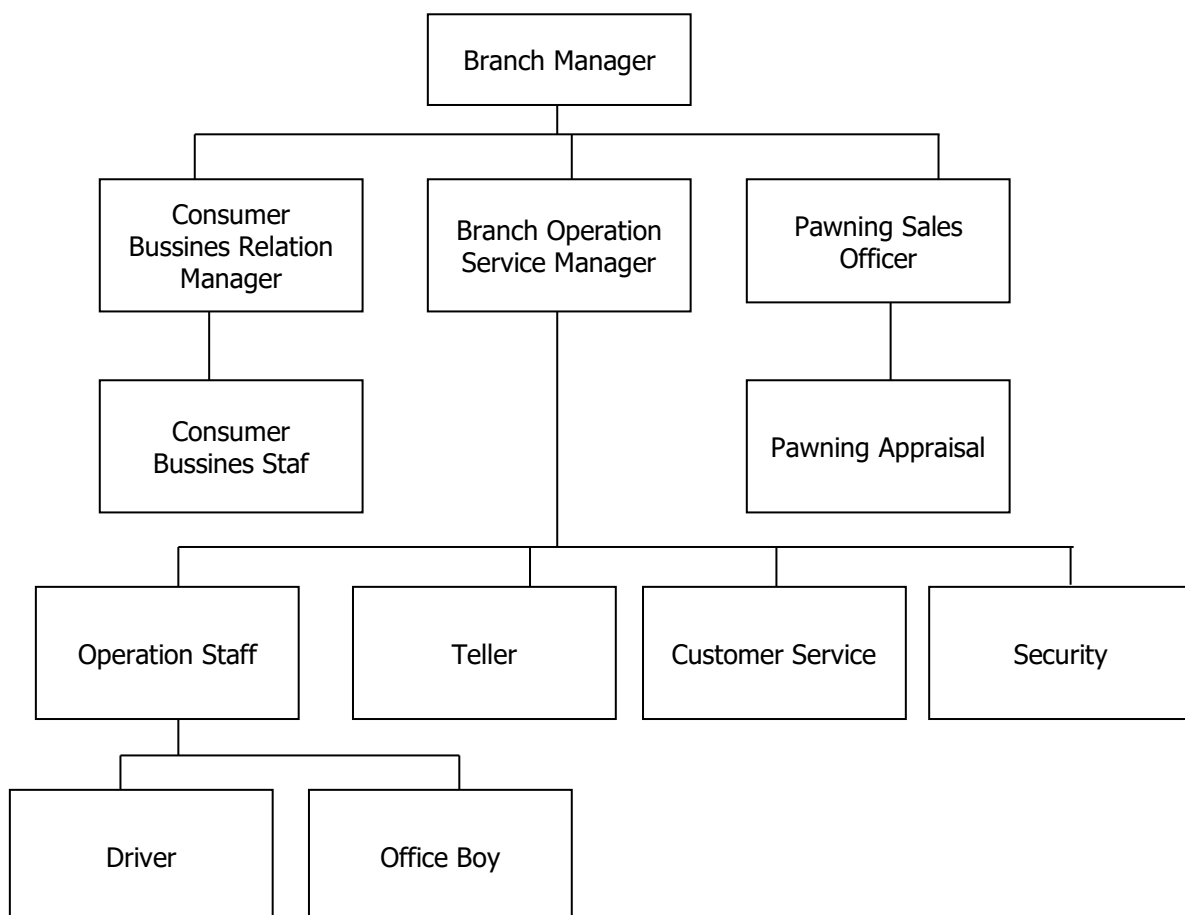
¹ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html

² https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html

pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).³

2. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza.⁴



Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Palu Plaza

³ Sejarah BSI, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>

⁴ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html

Adapun tugas pokok dan fungsi masing-masing karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza adalah sebagai berikut :⁵

1. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*)

- a. Menyusun rencana anggaran dan rencana kerja operasional untuk keseluruhan kantor cabang dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan kegiatan pengawasan secara berkala terhadap fungsi operasional dan marketing kantor cabang pembantu dan kantor cabang, serta memberikan rekomendasi untuk memecahkan masalah yang dihadapi untuk memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan.
- c. Menyusun prosedur pelaksanaan kerja untuk kantor cabang sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan agar kegiatan operasional dapat berjalan teratur sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- d. Berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk melakukan analisis terhadap proses kerja yang ada dan memberikan rekomendasi peningkatan proses kerja di kantor cabang utama, pembantu maupun kantor kas agar dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.
- e. Melakukan analisis terhadap kinerja pemberian pembiayaan dan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk mengembangkan bisnis pembiayaan dan memperbaiki proses pemberian pembiayaan untuk mencegah terjadinya pembiayaan macet.

2. *Consumer Bussines Relation Manager*

- a. Memastikan terkendalinya biaya branch office dengan efisien dan efektif.

⁵ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html

- b. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai dengan standar layanan *branch office*.
- d. Memastikan seluruh ketersediaan likuiditas yang memadai.
- e. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi, dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. *Branch Operation Service Manager*

- a. Mengelola kas kantor cabang, melaksanakan pergeseran kas antar unit kerja dan memelihara pekerjaan register.
- b. Melaksanakan tambahan kas awal hari / selama jam pelayanan kas bagi supervisor teller dan ATM serta menerima setoran kas.
- c. Melakukan konfirmasi atas transfer masuk ke kantor cabang sesuai ketentuan.

4. *Pawning Sales Officer*

- a. Mengidentifikasi potensi ekonomi di unit kerjanya.
- b. Berperan secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis kantor cabang serta menjalin hubungan secara profesional dengan debitur dan pihak ketiga yang terkait dengan bank.
- c. Melaporkan masalah-masalah pembiayaan ke pimpinan cabang.
- d. Melakukan pembinaan pengawasan dan monitoring pembiayaan yang menjadi tanggung jawabnya, mulai dari pencairan sampai dengan pelunasan pembiayaan.
- e. Melakukan kegiatan pemasaran dana dan jasa.

5. *Pawning Appraisal*

- a. Memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan dan menindak lanjuti permohonan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. *Teller*

- a. Membuat aplikasi tambahan kas awal dan menerima uang dari supervisor
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda tangan setorannya
- c. Pembukaan kas, meneliti kesalahan bukti kas yang diterima
- d. Mengelola dan meyetorkan uang kas kepada supervisor baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari
- e. Penutupan kas

7. *Customer Service*

- a. Memberikan informasi semua produk jaminan, jasa perbankan kepada calon nasabah
- b. Melayani aplikasi pembukaan rekening
- c. Memberikan informasi saldo kepada nasabah yang memerlukan
- d. Proses penanganan komplain nasabah

8. *Security*

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang mengenai keamanan kantor.
- b. Menjaga dan mengawasi berlangsungnya kegiatan operasional.
- c. Mengawal nasabah untuk melakukan transaksi.
- d. Waspada terhadap segala kemungkinan yang akan menyebabkan keamanan terganggu.

9. Driver

- a. Menunjang kelancaran bertransportasi.
- b. Merawat kendaraan agar tetap siap pakai.
- c. Melapor ketika kendaraan terjadi kerusakan agar dapat segera diperbaiki.

10. Office Boy

- a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
- b. Membantu dalam penyimpanan arsip.
- c. Membantu dalam pengiriman (sebagai kurir) jika dibutuhkan

3. Prosedur Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza

Sebelum mengajukan permohonan pembiayaan, calon nasabah mendatangi bank untuk mendapatkan informasi langsung mengenai cara-cara untuk melakukan permohonan pembiayaan. Pada kesempatan itu nasabah akan diwawancarai secara umum untuk mengetahui keadaan dan rencana pemohon, usahanya, rencana pengembalian pembiayaan, dan lain-lain.

Kemudian calon nasabah diberi penjelasan oleh petugas pembiayaan mengenai syarat-syarat umum pembiayaan, cara penilaian, serta kemungkinan dapat tidaknya pemohon pembiayaan diterima. Apabila memenuhi persyaratan sebagaimana ketentuan yang ada, maka nasabah pemohon pembiayaan akan diberikan formulir pembiayaan.

Sistem dan prosedur penyaluran pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza sebagai berikut :⁶

⁶ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

1. Tahap Permohonan Pembiayaan

Setelah nasabah mengetahui tata cara untuk melakukan permohonan pembiayaan, kemudian nasabah tersebut mengisi formulir pembiayaan didepan petugas pemberi pembiayaan (Account Manager/Marketing), selanjutnya petugas administrasi memeriksa kelengkapan berkas/dokumen dari pihak nasabah dan dicatat dalam buku register permohonan pembiayaan individual.

Adapun berkas/dokumen yang perlu dilampirkan pada permohonan pembiayaan adalah sebagai berikut :

- a. Formulir Pembiayaan
- b. Foto copy KTP Suami dan Istri
- c. Foto copy Kartu Keluarga
- d. Foto copy Surat Nikah/Cerai (bagi yang telah menikah/cerai)
- e. Keterangan belum menikah (asli) bagi yang belum menikah
- f. Surat persetujuan suami istri di atas materai
- g. Slip Gaji/bukti transaksi penerimaan gaji
- h. Data penghasilan tambahan (suami atau istri)
- i. Foto copy rekening koran tabungan/kredit selama 3 bulan terakhir.
- j. Surat kuasa pemotongan gaji (asli)
- k. Surat sanggup (asli)
- l. Surat keterangan/rekomendasi dari tempat kerja nasabah yang bersangkutan.
- m. Foto copy NPWP (bagi pemohon di atas 50 juta)

Setelah nasabah melakukan permohonan pembiayaan, maka tahap kedua yang adalah tahap penilaian yang dilakukan oleh bank.

2. Tahap Penilaian/Identifikasi

Berdasarkan formulir permohonan pembiayaan dan dokumen-dokumen yang diterima dari nasabah, petugas pemberi pembiayaan melakukan penelitian dan penilaian tentang keadaan usaha debitur serta mengevaluasi kemampuan calon nasabah membayar kembali pembiayaan yang diajukannya. Dalam melakukan penelitian dan penilaian tentang usaha debitur umumnya yang dilakukan oleh pihak bank adalah :

- a. Menilai laporan keuangan nasabah.
- b. Meninjau tempat usaha debitur/penilaian barang jaminan yang diagunkan.
- c. Memeriksa RAB (Rencana Anggaran Belanja)

Aspek-aspek yang perlu dibahas oleh petugas pemberi pembiayaan selain melakukan penelitian dan penilaian tentang usaha debitur antara lain :

1. Data umum tentang calon nasabah.
2. Aspek Teknis
3. Aspek Pemasaran
4. Aspek Keuangan
5. Aspek Analisis Yuridis
6. Aspek Sosial Ekonomi

Hasil dari analisa/identifikasi, selanjutnya akan dinilai dengan meninjau dari beberapa aspek tersebut di atas, sehingga dapat diambil kesimpulan apakah data atau dokumen-dokumen yang telah dilengkapi oleh nasabah dapat diterima atau ditolak. Jika diterima maka hasil pembahasan tersebut akan diajukan usulan pembiayaan oleh petugas pemberi pembiayaan.

Setelah tahap penilaian maka tahap selanjutnya adalah tahap usulan pembiayaan.

3. Tahap Usulan Pembiayaan

Setelah proses analisa proposal yang dilakukan oleh bagian marketing, selanjutnya dibuatkan usulan pembiayaan ke komite pembiayaan untuk di disposisi. Bila permohonan fasilitas pembiayaan tidak memenuhi persyaratan atau data dan dokumen-dokumen tidak valid, bisa saja permohonan nasabah ditolak dan dibuatkan surat penolakan pembiayaan (SPP). Tetapi bila usulan pembiayaan disetujui oleh komite pembiayaan, maka bagian marketing diminta untuk membuat dokumen persetujuan pembiayaan (PP) yang dibuat sebanyak dua rangkap dan data telaah permohonan pembiayaan nasabah yang terdiri dari:

- a. Surat persetujuan prinsip pembiayaan
- b. Tanda terima uang nasabah
- c. Jadwal angsuran
- d. Surat penawaran
- e. Surat permohonan realisasi/jual beli

Selain data-data tersebut di atas, bagian marketing juga perlu melampirkan:

- a. Jumlah pendapatan nasabah
- b. Jenis fasilitas pembiayaan (Baru, perpanjangan/penambahan)
- c. Jumlah plafond yang diajukan
- d. Jangka waktu pelunasan
- e. Jenis usaha nasabah

Setelah bagian marketing membuat data-data telaah calon nasabah, selanjutnya data-data tersebut dikembalikan lagi ke komite pembiayaan untuk dibuatkan memo droping/pencairan.

Tahap selanjutnya adalah tahap legalisasi

4. Tahap Legalisasi

Tahap legalisasi merupakan tahap dimana nasabah sudah dapat dipastikan mendapatkan persetujuan dari komite pembiayaan untuk mendapatkan pembiayaan. Proses legalisasi meliputi hal-hal sebagai berikut :

- 1) Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang meliputi :
 - a) Tanda terima uang nasabah
 - b) Surat penawaran/perihal persetujuan pembiayaan yang terdiri dari :
 - (1) Jenis fasilitas pembiayaan
 - (2) Penggunaan dana
 - (3) Harga jual
 - (4) Harga beli
 - (5) Angsuran pembiayaan
 - (6) Jangka waktu pembiayaan
 - (7) Biaya Administrasi
 - (8) Jaminan berupa : SK, Taspen, Kartu pegawai, BPKB dan SHM
(semua asli).
 - c) Surat permohonan realisasi/jual beli
 - d) Surat sanggup
 - e) Jadwal angsuran
 - f) Surat rekomendasi dari tempat bekerja

- g) Penyerahan hak tagihan piutang
- h) Surat persetujuan suami istri
- i) Daftar rincian anggaran belanja

Penilaian kembali harus dilakukan demi kelengkapan data/dokumen tersebut. Bila data/dokumen tidak lengkap maka data/dokumen tersebut dikembalikan ke bagian marketing untuk dilengkapi dan semua data/dokumen serta jaminan nasabah diberikan payung hukum.

2) Pengikatan nasabah dan barang jaminan

Pengikatan barang yang dijaminan tidak dapat dipisahkan dengan pengikatan pembiayaan. Dan pengikatannya dilakukan oleh bagian USPD (Unit Support Penanaman Dana) atau bisa juga bagian marketing jika ada persetujuan tertulis dari bagian USPD. Pengikatan tersebut dilakukan secara otentik dan noterail, dengan maksud selama barang yang dijaminan masih dalam kuasa bank, barang tersebut tidak dapat diperjual belikan.

Penilaian barang jaminan yang telah memenuhi syarat yuridis dan ekonomis dilakukan oleh bagian USPD (Legal) dan terhadap barang nasabah yang dijaminan, semuanya diasuransikan oleh pihak bank.

5. Tahap Realisasi Pembiayaan

Proses realisasi adalah proses pencairan dana, dimana nasabah diwajibkan membuka rekening baru setelah diproses dan disetujui oleh komite pembiayaan. Realisasi pembiayaan atau pencairan dana baru dapat dilakukan oleh nasabah apabila semua syarat/ketentuan yang ditetapkan telah dipenuhi.

Pada proses pencairan, nasabah dapat mengambil dananya dibagian teller atau bisa juga melalui ATM rekening tabungan nasabah.

6. Tahap Angsuran Pembiayaan

Tahap angsuran pembiayaan merupakan tahap dimana nasabah akan mengangsur pembiayaannya setiap bulan sesuai jadwal angsuran dan nasabah wajib melakukan pendebitan rekening sesuai dengan jadwal angsuran yang dibuatkan oleh pihak bank sebanyak dua rangkap, rangkap pertama untuk nasabah dan rangkap kedua untuk pihak bank sebagai arsip.

Pembayaran angsuran dilakukan dengan slip setoran uang sebanyak 2 rangkap dan batas pembayarannya dilakukan pada awal bulan yaitu setiap tanggal 10 yang terdiri dari angsuran pokok dan *margin*. Atas keterlambatan pembayaran angsuran, nasabah dikenakan denda sebesar Rp 750/hari dan denda tersebut akan dialokasikan untuk kebutuhan ZIS (Zakat, Infaq dan Sedekah). Setiap bulannya, petugas pemberi pembiayaan (marketing) membuat laporan keuangan bulanan untuk mengetahui persentase pembayaran angsuran pembiayaan perbulannya dan jumlah kas/pendapatan bank.

7. Tahap Pelunasan Pembiayaan

Tahap pelunasan pembiayaan dapat ditempuh nasabah dengan 2 cara yaitu: lunas sesuai jangka waktu dan lunas dipercepat. Setelah jangka waktu pembiayaan berakhir dan proses pelunasan dilakukan nasabah kepada pihak bank, langkah-langkah selanjutnya adalah :

- a. Menerbitkan memo pelunasan pembiayaan

- b. Petugas pemberi pembayaran membuat memo pengambilan dokumen sebanyak 2 rangkap ke bagian USPD, lembar pertama untuk nasabah dan lembar kedua dijadikan arsip.
- c. Bank mengembalikan dokumen-dokumen jaminan pembiayaan nasabah, serta surat serah terima jaminan dan dicatat dalam buku agenda jaminan serta ditanda tangani oleh kedua belah pihak.

4. Hasil Penyaluran Produk Murabahah

Di dalam akad pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza mendasarkan pada asas jual-beli, dengan Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza bertindak sebagai penjual dan mitra usaha sebagai pembeli atau nasabah. Harga jual ditentukan berdasarkan harga beli dasar ditambah mark-up sesuai dengan kesepakatan antara Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza dengan mitra usaha. Hal ini merupakan pengertian pembiayaan Murabahah yang merupakan jasa penyaluran dana yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza.

Mitra usaha atau nasabah yang akan mengajukan pembiayaan Murabahah untuk membeli kendaraan bermotor untuk memperlancar usaha misalnya, datang kepada Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza dengan mengajukan surat permohonan pembiayaan Murabahah yang sekaligus di dalamnya tertera berapa harga kendaraan bermotor yang akan dibelinya. Kemudian seperti biasa Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza memberikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mendapatkan pembiayaan Murabahah. Selanjutnya dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza melakukan analisa pembiayaan yang dilakukan oleh bagian marketing yang kemudian direkomendasikan ke komite

pembiayaan untuk disetujui. Apabila kemudian pembiayaan Murabahah tersebut disetujui, maka nasabah dan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza melakukan persiapan untuk melakukan akad. Dalam akad inilah ditentukan jangka waktu atau lamanya pembayaran pembiayaan, harga pokok, dan *margin* atau keuntungan yang diinginkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza berdasarkan kesepakatan dengan nasabah, serta penarikan jaminan.

Praktik pelaksanaan pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza seperti hasil wawancara yang dilakukan penulis, sebagai berikut:

Pembiayaan Murabahah yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza adalah untuk perluasan usaha, tambahan modal kerja. Sehingga dalam praktik pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza setelah dana ditransfer ke rekening nasabah, maka sudah sepenuhnya menjadi urusan nasabah. Uang itu digunakan untuk tambahan modal kerja, seperti perluasan usaha, ataupun untuk pembelian kendaraan guna memperlancar usahanya bukan menjadi urusan dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza. Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza hanya berhak menerima angsuran pelunasan pembiayaan Murabahah ditambah dengan *margin* yang telah ditentukan dan disepakati oleh nasabah.⁷

Jadi setelah akad dilakukan, seperti penentuan jangka waktu pembayaran, *margin/keuntungan* yang disepakati kedua belah pihak, serta biaya-biaya lain seperti simpanan pokok yang harus dibayarkan nasabah permohonan pembiayaan kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza. Maka dana ditransfer ke rekening nasabah yang telah dibuka sebelum akad. Pengadaan barang atau pembelian barang dilakukan sendiri oleh nasabah dan atas nasabah sendiri.

Hasil wawancara dengan nasabah yang menggunakan pembiayaan Murabahah sebagai berikut:

⁷ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

Saya menggunakan pembiayaan Murabahah untuk membuka usaha fotokopi. Alhamdulillah disetujui oleh pihak bank dan sekarang saya tinggal membayar angsuran setiap bulannya.⁸

Berbeda dengan Ibu sumarni mengambil pembiayaan Murabahah digunakan untuk menambah modal usaha kiosnya. Berikut hasil wawancara:

Saya menjadi nasabah sejak tahun 2015 dan selalu mengambil pinjaman dari BSI, kebetulan ada saudara yang bekerja disana. Saya telah mengambil pinjaman sebanyak dua kali, yang terakhir ini saya gunakan untuk menambah isi kios saya.⁹

Sedangkan hasil wawancara dengan ibu Laeli Kurnia sebagai berikut:

Saya melakukan pinjaman di BSI untuk membiayai usaha ketring saya. Saya meminjam sejak tahun 2017.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah dapat disimpulkan bahwa pembiayaan Murabahah dilakukan untuk modal kerja atau perluasan usaha. Dengan perjanjian Murabahah yang telah disepakati pihak bank dan pihak nasabah.

Banyak pertimbangan yang dilakukan sebelum memutuskan memilih sebuah pembiayaan seperti hasil wawancara berikut:

Saya memilih BSI karena *marginnya* lebih rendah dari bank lainnya. Sebelum ke BSI saya lebih dahulu mencari informasi ke bank lain untuk membandingkan bunga yang diberikan.¹¹

Saya dari dulu adalah nasabah BSI walaupun jarak dengan rumah saya jauh tapi karena bunganya rendah terus pelayanannya juga bagus. Disamping itu urusannya juga mudah yang penting persyaratan sudah lengkap langsung diproses¹²

Saya menggunakan pembiayaan di BSI karena aturannya sesuai dengan syariat Islam dan tidak memberatkan nasabah.¹³

⁸ Siti Fatimah, Nasabah, Wawancara 19 Oktober 2022

⁹ Sumarni, S.Pd, Wawancara 20 September 2022

¹⁰ Laeli Kurnia, S.Pd, Wawancara 11 Oktober 2022

¹¹ Sumarni, S. Pd, Nasabah, wawancara tanggal 20 september 2022

¹² Laeli Kurnia, S.Pd, Nasabah, wawancara tanggal 11 Oktober 2022

¹³ Siti Fatimah, Nasabah, Wawancara tanggal 19 Oktober 2022

Jika ditelaah lebih lanjut, pengertian Murabahah dalam aplikasi di perbankan syariah atau pun lembaga keuangan syariah adalah sebuah proses transaksi jual-beli barang ketika harga asal dan keuntungan telah diketahui dan disepakati oleh kedua belah pihak. Bank syariah maupun lembaga keuangan syariah harus memberitahukan secara jujur harga pokok barang tersebut dan tambahan atas besar biaya yang dikeluarkan.

Kalaupun memang bank atau Lembaga keuangan syariah, dalam hal pengadaan barang itu dilakukan sendiri oleh nasabah, maka bank atau Lembaga Keuangan Syariah menggunakan media akad wakalah untuk memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang atas nama bank kepada supplier atau pabrik. Akan tetapi, yang menjadi catatan penting bahwa dalam menggunakan media akad wakalah, akad jual beli Murabahah harus dilakukan jika barang tersebut secara prinsip telah menjadi milik bank atau lembaga keuangan syariah. Hal ini bertujuan agar jangan sampai bank atau lembaga keuangan syariah menjual apa yang tidak ada padanya.

Dari gambaran praktik pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza. Terlihat sedikit ada perbedaan, terutama dalam hal pengadaan barang. Setelah akad dilakukan antara pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza dan nasabah, maka sudah bukan menjadi urusan Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza lagi, bahwa dana yang ditransfer ke rekening nasabah sudah menjadi tanggungan nasabah untuk membeli barang guna memperlancar usaha misalnya. Jadi pada saat akad Murabahah dilakukan dengan nasabah secara prinsip barang belum menjadi milik bank. Hal ini jelas menyalahi aturan hukum Islam,

karena menjual sesuatu yang tidak dimiliki, sebagaimana sabda Rasulullah SAW, 'Janganlah engkau menjual sesuatu yang tidak engkau miliki' (HR. Ibnu Majah).

Selanjutnya yang dapat dilihat dari praktik pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza adalah adanya jaminan dalam pembiayaan Murabahah ini. Dalam surat perjanjian Murabahah tertulis klausul-klausul yang menekankan pentingnya sebuah jaminan. Pada dasarnya jaminan bukanlah rukun atau syarat yang mutlak harus dipenuhi, melainkan sebagai cara untuk memastikan bahwa tidak ada hak-hak dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza yang dihilangkan.

Hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

Saya dibebankan pinjaman dengan jaminan SK PNS, pembayaran angsuran dilakukan secara auto debet direkening saya. Ini memudahkan saya karena tidak perlu menjaminkan surat berharga lainnya.¹⁴

Saya memberikan agunan berupa sertifikat tanah yang saya miliki, hal ini menjadi kewajiban saya untuk menyertakan agunan. Namun saya percaya kepada BSI karena pinjaman ini merupakan pinjaman yang kedua.¹⁵ Saya menjaminkan sertifikat yang saya miliki sebagai agunan.¹⁶

Substansi mendasar pada jual beli Murabahah adalah unsur saling percaya dalam pelaksanaannya. Di mana si pembeli percaya penuh terhadap penjelasan yang disampaikan si penjual tentang harga awal atau modalnya, tanpa menuntut pembuktian dan sumpah. Oleh karena itu keabsahan jual beli tersebut sangat ditentukan oleh terpeliharanya akad dari pengkhianatan dan sebab-sebab lain yang bisa mengantarkan kepada pengkhianatan dan permusuhan, dan hal itu bersifat wajib. Oleh karena itu, perwujudan amanah tersebut bisa dilakukan dengan

¹⁴ Sumarni, S.Pd, nasabah, wawancara tanggal 20 september 2022

¹⁵ Laeli Kurnia, S.Pd, nasabah, wawancara tanggal 11 oktober 2022

¹⁶ Siti Fatimah, nasabah, wawancara tanggal 19 oktober 2022

menjelaskan segala sesuatu yang memang wajib untuk dijelaskan. Hal lain yang ada kaitannya dengan amanah pada Murabahah adalah jaminan, pelunasan utang dan pailit yang dialami pemesan. Walau tidak menjadi rukun, pihak penjual (penyedia pembiayaan atau Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza) dapat meminta si pemesan (pemohon atau nasabah) untuk menyerahkan jaminan (rahn).

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Penentuan *Margin* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza

Bank syariah menerapkan *margin* terhadap produk-produk pembiayaan yang berbasis *natural certainty contracts* (NCC), yakni akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah (*amount*) maupun waktu (*timing*), salah satunya adalah pembiayaan Murabahah. Dalam transaksi jual beli Murabahah, bank syariah sebagai penjual menawarkan harga jual berdasarkan harga pokok yang telah diberitahukan dengan jujur ditambah dengan keuntungan yang diharapkan dari nasabah yang bertindak sebagai pembeli.

Margin yang terdapat pada pembiayaan Murabahah ditentukan berdasarkan rekomendasi dan saran dari hasil rapat Tim ALCO. Artinya nilai *margin* dari hasil referensi ini menjadi standar acuan minimal untuk penetapan *margin* Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza. Khusus Murabahah ini, *ceiling price* juga kadang menjadi acuan utama dalam penentuan *margin*. Berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Syafwan, S.E:

Dalam prakteknya justru *ceiling price* yang jadi acuan utama. *Ceiling price* ini adalah tingkat *margin* “tertinggi” yang diberlakukan untuk Murabahah.¹⁷

¹⁷ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

Jika dibandingkan kondisi riil dengan teori (konsep) menurut Wiroso, hal ini kurang sesuai, dimana nasabah yang lancar harus ikut menanggung kegagalan nasabah lain yang mengalami kemacetan dalam membayar. Memang dalam bank syariah jika aktiva produktif bermasalah yang menanggung resiko tidak semata-mata bank syariah sendiri, tetapi juga nasabah. Karena aktiva produktif yang buruk akan memberi dampak bagi hasil yang diterima nasabah juga kecil seiring dengan pendapatan yang diterima turun. Tetapi sebaiknya tidak semua premi resiko dari nasabah lancar tersebut, digunakan untuk menutup kegagalan nasabah lain. Walau bagaimanapun, setiap nasabah sudah diprediksi masing-masing premi resikonya dan bank syariah hendaknya harus dapat menghitung premi resiko yang dikenakan untuk masing-masing debitur dengan cermat. Jika ada nasabah yang ternyata macet dalam pembayaran, bank masih bisa mengatasi dari premi resiko nasabah yang macet tersebut. Seandainya kegagalan macet tersebut besar, maka bank bisa menutupinya dengan sebagian dari premi resiko nasabah yang lancar. Jadi, tidak harus semua porsi nasabah lancar ini harus digunakan untuk menutupi kegagalan nasabah lain. Oleh karena itu, jika nasabah tersebut lancar membayar, sebagian premi resikonya bisa dikembalikan dalam bentuk diskon hingga sehingga besarnya *margin* yang dibebankan kepada nasabah tersebut juga bisa menjadi berkurang.

Di bank konvensional, porsi ini diakui sebagai pendapatan bank apapun kategori nasabahnya. Bank syariah sendiri semestinya bisa menghitung premi resiko yang dikenakan untuk masing-masing debitur dengan cermat. Besarnya premi resiko (*risk premium*) yang ditentukan Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza berbeda-beda nilainya, tergantung pada jenis pembiayaan. Dalam hasil wawancara, Bapak Muhammad Syafwan, SE mengatakan:

Untuk beberapa produk, seperti konsumer dan mikro, risk premium merupakan sesuatu yang *given (standardized)* dan bersifat *top up*. Faktor apapun hampir tidak mungkin mengubah price di dua sektor itu.¹⁸

Banyak faktor yang dipertimbangkan dalam penentuan risk premium, diantaranya adalah rating perusahaan, agunan, jenis sektor usaha, jenis pembiayaan yang akan diberikan, keyakinan akan terjadinya resiko kredit, volume kredit yang diberikan, hubungan baik antara bank dan nasabah dalam arti historical records nasabah yang bersangkutan cukup baik dan memberikan keuntungan bagi bank serta kondisi persaingan yang ada. Semakin tinggi rating yang dimiliki perusahaan, semakin rendah juga tingkat resikonya. Sebagai pihak yang menyalurkan dana, Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza pastinya sangat berhati-hati dalam menilai resiko, karena Bank tentu tidak mau mengambil resiko yang terlalu besar. Untuk itu bank benar-benar akan mempelajari proposal permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah. Semakin tinggi return yang akan didapatkan semakin besar resiko yang akan terjadi. Begitu juga dengan jangka waktu pembiayaan, jatuh tempo pembiayaan yang lebih panjang cenderung memiliki resiko yang lebih tinggi pula yaitu ketidakpastian terhadap pelunasan yang terdiri dari pembayaran pokok dan *margin*. Sehingga bank harus mempertimbangkan hal tersebut.

Dalam praktik yang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza yang menerapkan perhitungan *base lending rate*, walaupun telah diperoleh perhitungan terhadap angka yang akan dipergunakan sebagai dasar dalam menentukan besarnya keuntungan, namun dalam penerapannya bank syariah disini tetap memperhatikan harga pasar. Pada umumnya, untuk mengantisipasi akan kenaikan harga pasar setelah akad berlangsung, terkadang *margin* yang ditetapkan

¹⁸ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

diawal akad lebih tinggi dari harga pasar. Jadi, *margin* sebesar 15 % tersebut bisa saja dinaikkan, misalnya sebesar 1 % sehingga total *margin* yang dibebankan kepada nasabah menjadi sebesar 16 %.

Akan tetapi, harga pasar disini hanya digunakan sebagai rujukan untuk perbandingan dalam awal akad penentuan *margin* saja, bukan sebagai patokan untuk proses seterusnya. Di sini bank syariah dituntut untuk berhati-hati, artinya jika terjadi kenaikan harga pasar pada saat akad telah berlangsung, maka *margin* yang telah ditetapkan diawal tadi tidak boleh berubah. Jika berubah, maka akad tersebut menjadi batal dan inilah yang tidak sejalan dengan prinsip syariah. Sebelum memutuskan besarnya *margin* yang akan diberikan, Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza harus melihat dulu jenis pembiayaan yang diberikan, apakah termasuk pembiayaan produktif (modal kerja/investasi) atau pembiayaan konsumtif. Karena tingkat *margin* yang dikenakan kepada nasabah berbeda antara jenis pembiayaan yang satu dengan yang lain. Begitu juga premi resiko masing-masing jenis usaha dan pembiayaan memiliki persentase berbeda tergantung pada beberapa faktor, seperti kondisi usaha dan rating perusahaan.

Penentuan keuntungan (*margin*) Murabahah dengan pendekatan base *lending rate* seperti bank konvensional bukanlah hal yang salah, namun yang perlu dicermati di sini adalah data-data yang dipergunakan di dalam komponen untuk menentukan base *lending rate* tersebut. Jadi yang perlu dicermati di sini bukan hasil akhir yang menghasilkan persentase, namun proses untuk menghasilkan persentase tersebut. Komponen dalam penentuan base *lending rate* yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza sesuai dengan teori yang terdapat di Wiroso (2005) di

mana data yang dipergunakan atau unsur-unsur dari komponen tersebut terdiri dari empat hal.

Pertama, *cost of money* (COM) yang merupakan seluruh biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk pinjaman, terdiri dari *cost of loanable fund* dan *overhead cost*. Seluruh biaya dana yang dikeluarkan oleh bank untuk mendapatkan dana inilah dinamakan *cost of loanable fund* (COLF). Komponen yang terkandung dalam COLF di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza yaitu *cost of fund* (COF). menjelaskan :

Cost of fund, intinya itu biaya yang dibayar bank kepada pihak pemilik dana. Karena sebagian besar dana bank berasal dari simpanan (giro, tabungan, dan deposito), komponen perhitungannya dari sana saja.¹⁹

COF dalam lending rate bank konvensional adalah total biaya yang dikeluarkan oleh bank untuk memperoleh dana simpanan baik dalam bentuk giro, tabungan maupun deposito sebelum cadangan likuiditas wajib ditentukan oleh pemerintah, seperti biaya bunga dana, biaya promosi dan overhead cost. Karena imbalan yang diberikan bank konvensional kepada pemilik dana berupa bunga yang besarnya telah ditetapkan di awal, maka semakin besar bunga yang dibebankan terhadap bunga simpanan maka semakin besar pula biaya danannya demikian sebaliknya. Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah tidak pernah membayarkan imbalan dalam jumlah yang pasti kepada pemilik dana. Imbalan yang diberikan merupakan porsi hasil usaha (pendapatan) yang besarnya sangat tergantung dari hasil kinerja bank syariah dalam mengelola dan menyalurkan dana yang secara riil diterima oleh bank syariah. Unsur COF dalam penentuan

¹⁹ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

lending rate yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza adalah ekspektasi bagi hasil (*expected return*) sebagaimana yang diungkapkan dibawah ini :

Di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza, kami kelompokkan *cost of fund* menjadi satu dalam perhitungan *expected return* atas dana pihak ketiga (simpanan). Karena menggunakan sistem bagi hasil, *expected return* ini berubah-ubah setiap bulannya.²⁰

Penentuan ekspektasi bagi hasil (*expected return*) inilah yang mesti dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza untuk menentukan *margin* Murabahah, dimana datanya diperoleh dari rata-rata bagi hasil yang telah diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza kepada nasabah yang bisa diambil dari data-data riil yang lalu atau data dari beberapa bank syariah, kemudian ditambah dengan estimasi tambahan yang akan diharapkan. Yang diperhitungkan dalam ekspektasi bagi hasil ini hanyalah dana yang dihimpun dengan prinsip Murabahah saja dan nilainya bisa berubah-ubah setiap bulannya tergantung dari hasil kinerja Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza.

Komponen kedua dalam perhitungan *lending rate* Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza adalah *overhead cost*. Di bank konvensional *overhead cost* menjadi bagian dari unsur *cost of fund*, karena biaya ini berkaitan dengan semua biaya yang dikeluarkan bank untuk memperoleh penghimpunan dana. Sebaliknya, di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza biaya promosi dan *overhead cost* bukan menjadi bagian dari unsur COF. Biaya promosi menjadi bagian dari *overhead cost*, sedangkan *overhead cost* merupakan komponen tersendiri diluar COF yang menjadi bagian dari *lending rate* dalam perhitungan *margin*. Biaya *overhead* dihitung dari biaya *overhead* yang riil dikeluarkan Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza seperti biaya tenaga kerja, administrasi dan umum (*general and*

²⁰ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

administrative) dan biaya lainnya. Biaya *general and administrative* (GA) disini adalah biaya administrasi dan umum terkait kantor, bukan biaya administrasi untuk pembiayaan yang telah dikenakan di awal menjelaskan :

Di internal kami, penentuan overhead cost masih bersifat budgeted portion (porsi yang direncanakan). Idealnya, diambil dari past performance, kemudian dibuatkan trend dari komponen-komponen overhead cost, seperti biaya tenaga kerja, biaya GA, biaya promosi, dan beberapa biaya lain. GA disini lebih ke GA kantor.²¹

Komponen yang terakhir adalah *spread* atau tingkat keuntungan yang diharapkan (*expected return*). Dalam bank konvensional *spread* merupakan keuntungan sebagai akibat dari selisih bunga yang dibayar kepada deposan dan bunga yang diterima dari debitur. Sedangkan di bank syariah tidak mengenal istilah tersebut. Penentuan keuntungan di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza merupakan keuntungan yang memang benar-benar diharapkan oleh bank syariah itu sendiri yang berdasarkan pada perhitungan *return on asset* (ROA).

Sedangkan pajak bukan merupakan bagian dari komponen yang dijadikan pertimbangan Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza dalam penentuan *base lending rate*. Pajak perusahaan ditanggung oleh bank syariah sendiri, sebagaimana yang dikemukakan sebagai berikut :

Sudah ketentuan perpajakan, transaksi Murabahah di Bank Syariah tidak dikenakan pajak. Dulu memang sempat di wacana, akhirnya pihak bank syariah jelaskan detail tentang Murabahah. Jika dikenakan akan jadi pajak berganda.²²

Lebih lanjut juga menjelaskan :

Karena Murabahah produk bank, dia tidak dikenakan pajak pertambahan nilai (PPN) atas tambahan *margin* bank. Untuk PPN atas barang berhenti

²¹ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

²² Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

sampai perhitungan harga beli kami saja. Jadi komponen Murabahahnya demikian, harga beli ditambah *margin* sehingga didapatlah harga jual.²³

Perihal pajak di pembiayaan Murabahah ini sebenarnya pernah menjadi permasalahan dalam bank syariah. Karena dirjen pajak (fiskus) mengingkingkan *margin* Murabahah bank dikenakan PPN, dan bank dikenakan PPh kembali atas keuntungan yang diperoleh. Namun bank syariah sudah menjelaskan bahwa Murabahah adalah produk bank sehingga tidak dikenakan pajak lagi atas tambahan *margin* bank. Jika dikenakan pajak lagi akan menjadi pajak berganda (double taxation). Analisis Penentuan *Margin* Pembiayaan Murabahah

Dengan demikian komponen-komponen utama yang terkandung dalam base lending rate (BLR) dalam Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza hanya terdiri dari 3 saja yaitu : cost of fund, overhead cost dan expected return. Setelah BLR ditetapkan nilainya, kemudian ditambah dengan maximized risk premium dan didapatlah nilai *margin* pembiayaan Murabahah.

2. Kesenjangan Harapan Nasabah dengan Manajemen dalam Penentuan *Margin*

Sebelum melakukan kesepakatan dengan pihak bank, nasabah melakukan pembicaraan dengan pihak bank sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Setelah saya sampai di bank dan menunggu beberapa waktu, salah satu pegawai bank menemui saya dan menyampaikan penjelasan mengenai pembiayaan dan *margin* yang ditetapkan.²⁴

Hal yang sama disampaikan oleh informan lainnya:

Sebelum bersepakat saya mencari informasi mengenai penetapan *margin* dari pihak bank. Saya mendapat penjelasan dari pihak bank namun tidak secara detail. Saya disodorkan beberapa lembar kertas dan disuruh membaca ketentuan yang ada.²⁵

²³ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

²⁴ Sumarni, S.Pd, Wawancara 20 September 2022

²⁵ Siti Fatimah, nasabah, wawancara tanggal 19 oktober 2022

Berdasarkan pendapat informan tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak bank memberikan penjelasan mengenai *margin* namun tidak secara menyeluruh atau mendetail sehingga nasabah tidak mendapatkan informasi secara jelas.

Berdasarkan hasil wawancara nasabah mengharapkan *margin* yang lebih rendah dibandingkan yang ditetapkan oleh pihak bank sementara pihak bank mengharapkan *margin* tersebut dapat diterima dengan baik dikalangan nasabah karena tingkat *margin* tersebut sudah menjadi ketetapan perusahaan dan tidak dapat berubah. Hal ini sesuai dengan pernyataan nasabah:

Saya sebagai nasabah menginginkan *margin* yang rendah agar tidak memberatkan pada saat membayar angsuran.²⁶

Hal lain juga disampaikan salah satu nasabah:

Ketika saya membayar angsuran, saya sempat kaget ternyata angsuran yang saya bayarkan lebih besar dari bulan sebelumnya. Ternyata setelah saya tanyakan kelebihan tersebut karena ada biaya keterlambatan pembayaran dan saya tidak mengetahui masalah tersebut sebelumnya.²⁷

Hal ini dengan jelas menggambarkan kesenjangan yang signifikan dalam segi harapan antara nasabah dengan pihak bank. Meskipun pada kenyataannya tingkat *margin* tersebut akhirnya diterima oleh pihak nasabah. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak bank berikut:

Masalah penambahan angsuran yang menjadi keluhan nasabah ini terjadi karena pihak nasabah tidak teliti dalam membaca ketentuan pembiayaan yang sudah menjadi aturan bank. Pihak bank tidak serta merta menambahkan biaya tertentu jika nasabah tepat waktu dalam membayar angsuran, terlepas dari itu *margin* pembiayaan nasabah pada akhirnya ditentukan oleh kesepakatan kedua belah pihak antara nasabah dengan pihak bank. Kesepakatan terjadi karena kedua pihak telah mempertimbangkan semua hal.²⁸

²⁶ Sumarni, Nasabah, Wawancara 20 September 2022

²⁷ Laeli Kurnia, S.Pd, Nasabah, Wawancara 11 Oktober 2022

²⁸ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

Pihak manajemen bank menetapkan *margin* sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa mengabaikan syariat Islam. Pihak manajemen menawarkan persentase *margin* sesuai dengan perhitungan dan menerapkan prinsip keadilan dan keterbukaan.

Dasar penghitungan harga jual bank menggunakan rumus yang sesuai dengan PBI yang berarti 80% dari harga barang ditambah dengan *margin* keuntungan namun terkadang pihak bank tidak menjelaskan secara detail mengenai ketentuan-ketentuan yang dianggap penting. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan salah satu nasabah:

Seharusnya pihak bank menyampaikan hal-hal yang penting kepada nasabah agar tidak terjadi kesalahpahaman. Kita sebagai nasabah terkadang tidak memperhatikan hal-hal tersebut.²⁹

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan nasabah lainnya:

Iya kadang pihak bank tidak menjelaskan secara menyeluruh, hal ini membuat kami kadang merasa diberikan informasi tidak benar.³⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak bank belum mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai penetapan *margin* kepada nasabah. Nasabah yang notabene terdiri dari berbagai macam kalangan dari segi usia maupun pendidikan, seringkali tidak memperhatikan ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh bank.

Ketika mengalami ketidaksesuaian dengan perjanjian, pihak bank berusaha menyelesaikan dengan nasabah melalui penyelesaian secara kekeluargaan, seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

Pihak bank memberikan informasi terhadap kesalahpahaman saya sebagai nasabah mengenai *margin*. Namun pihak bank tidak memberikan solusi

²⁹ Sumarni, Nasabah, Wawancara 20 September 2022

³⁰ Laeli Kurnia, S.Pd, Nasabah, Wawancara 11 Oktober 2022

yang berpihak pada nasabah. Pihak bank beralasan bahwa penetapan *margin* sudah sesuai dengan kesepakatan. Namun pihak bank memberikan saya tambahan tenor angsuran.³¹

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan:

Ketika terjadi ketidaksesuaian terhadap penetapan *margin*, pihak bank beralasan bahwa itulah kesepakatan yang telah disepakati dan tidak memberikan solusi.

Berdasarkan pendapat nasabah di atas dapat disimpulkan bahwa pihak bank tidak memberikan solusi terhadap masalah ketidaksesuaian penetapan *margin*. Hal ini tentu sangat merugikan pihak nasabah. Namun masalah tersebut tidak menjadi alasan pihak nasabah untuk tidak menggunakan pembiayaan tersebut. Hal ini disampaikan oleh salah satu nasabah:

Mau bagaimana lagi kita butuh jadi kita tetap sepakati walaupun merasa dirugikan.³²

Hal ini senada dengan yang disampaikan dengan ibu Siti Fatimah berikut:

Saya tetap menerima walaupun terjadi ketidaksesuaian, saya sudah sering melakukan pinjaman disini jadi kalau mau pindah bank lagi ribet urusannya.³³

Berdasarkan pendapat informan di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah tetap setia untuk mengambil pinjaman di BSI KCP Palu Plaza karena kebutuhan dan kemudahan prosedur.

Hal ini dipertegas oleh informan dari pihak bank:³⁴

Kami pihak bank berusaha memberikan solusi kepada nasabah, sehingga nasabah dapat merasakan kemudahan. Kedepannya kami akan memberikan informasi yang lebih detail.

³¹ Laeli Kurnia, S.Pd, Nasabah, Wawancara 11 Oktober 2022

³² Sumarni, Nasabah, Wawancara 20 September 2022

³³ Siti Fatimah, nasabah, wawancara tanggal 19 oktober 2022

³⁴ Muhammad Syafwan, Consumer Financing Executif, Wawancara 16 September 2022

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak bank dan nasabah telah mencapai kesepakatan sehingga tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan pihak manajemen bank. Kesenjangan terjadi karena nasabah mengharapkan *margin* yang lebih rendah dibandingkan yang ditetapkan oleh pihak bank sementara pihak bank mengharapkan *margin* tersebut dapat diterima dengan baik. Pihak bank belum mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai penetapan *margin* kepada nasabah. Nasabah yang notabene terdiri dari berbagai macam kalangan dari segi usia maupun pendidikan, seringkali tidak memperhatikan ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh bank.

B. Saran

1. Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza agar mensosialisasikan lagi tentang pembiayaan Murabahah di masyarakat/ nasabah agar dalam proses pembiayaan nasabah mendapat kejelasan dan tidak bingung dengan pembiayaan yang mereka terima.
2. Nasabah harus meminta penjelasan kepada pihak bank mengenai penetapan *margin* sehingga mengetahui secara jelas.
3. Pihak bank harus melakukan survey yang lebih mendalam terkait harapan nasabah terhadap tingkat *margin* agar tidak terdapat kesenjangan diantara keduanya.
4. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya tidak hanya berfokus pada pembiayaan murabahah dan menambah informan agar informasi yang didapatkan lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alia, H., dan Yaya, R., Persepsi Analisis Kredit Bank Konvensional dan Bank Syariah Terhadap Akuntansi Dalam Perspektif Syariah, *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vol. 7 No. 1, Januari 2006.
- Beik, I. S., *Urgensi Standarisasi Akuntansi Perbankan Syariah*, www.tazkiaonline.com, 2006,.
- Dimiyati, Mohammad. Gap Harapan Nasabah Dengan Persepsi Manajemen Atas Kualitas Layanan. *Jurnal Perbankan* Vol. 2 No. 2, 2020.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005.
- Hameed, Shahul. *Different Accounting for Different Worldviews the Need for an Islamic Accounting*. Artikel Disampaikan pada Regional Panel Porum on Islamic Accounting, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak dipublikasikan, 2002.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi 1, Cetakan 2, BPFE UGM, Yogyakarta, 2002.
- Irfan, Ali., Pelaporan Keuangan dan Asimetri Informasi dalam Hubungan Agensi, *Lintasan Ekonomi*, Vol. XIX No. 2, Juli 2002.
- Khomsiyah, Hubungan Corporate Governance dan Pengungkapan Informasi: Pengujian secara Simultan, *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi VI*, Surabaya, 16-17 Oktober 2003.
- Khomsiyah dan Susanti, Pengungkapan, Asimetri Informasi dan Cost of Capital, *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi VII*, Surabaya, 16-17 Oktober 2003.
- Lisdawati, Syaifullah. Pelaksanaan Akad Murabahah Dalam Pembiayaan Perumahan Perspektif Ekonomi Syariah: Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol. 1 No. 1, 2019
- Makaryanawati, Tinjauan Deskriptif Atas Informasi yang Diungkapkan dalam Laporan Keuangan Tahunan Perusahaan Di Indonesia dan di Malaysia, *IKTISADA*, Vol. 2 No. 2, 2003.
- Mardiyah, A. A., Pengaruh Informasi Asimetri dan Disclosure terhadap Cost of Capital, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 5 No 2, Mei 2002.

- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Press
- Moleong, L. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya
- Sari, R., dan Zuhrohtun, Keinformatifan Laba di Pasar Obligasi dan Saham: Uji Liquidation Option Hypothesis, *Kumpulan Makalah Simposium Nasional Akuntansi IX*, Agustus 2006.
- Subroto, Bambang. Pengungkapan, Pengauditan, dan Kepercayaan Investor, *Lintasan Ekonomi*, Vol. XXI, No. 1, Januari 2004.
- Siti, A. M., Pengaruh Luas Ungkapan Sukarela dan Asimetri Informasi terhadap Cost of Equity Capital pada Perusahaan Publik di Indonesia, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 7 No. 2, Mei 2004.
- Susanto, A. *Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, www.tazkiaonline.com
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta. 2000.
- Yusoh, Wan dan Wan Ismail. Islamic Accounting. Makalah disampaikan pada *International Conference on Islamic Banking and Finance dan EKABA FE Universitas Trisaksi* Jakarta, 11-12 Juni 2001.

L

A

M

P

I

R

A

N

PERTANYAAN UNTUK MANAJEMEN BANK

1. Berapa banyak nasabah yang menggunakan pembayaran murabahah?
2. Barang apa yang sering menjadi permintaan nasabah ketika menggunakan produk pembayaran murabahah?
3. Bagaimana prosedur penerapan margin pembiayaan murabahah?
4. Apakah bapak/ibu menjelaskan kepada nasabah mengenai penetapan margin tersebut?
5. Apakah penerapan margin sudah sesuai dengan kesepakatan yang dilakukan bersama nasabah?
6. Apa upaya yang dilakukan pihak bank jika terjadi ketidaksesuaian dalam penetapan margin?

PERTANYAAN UNTUK NASABAH

1. Sudah berapa lama bapak/ibu mengetahui produk pembiayaan murabahah di bank kcp sis al-djufrie?
2. Barang Apa yang bapak/ibu beli setelah mendapatkan pembiayaan murabahah?
3. Apa yang bapak ibu ketahui tentang penetapan margin murabahah ini?
4. Apakah bapak/ibu mendapatkan penjelasan dari pihak manajemen bank mengenai penetapan margin pembiayaan murabahah?
5. Apakah penetapan margin berjalan sesuai dengan harapan bapak/ibu ?
6. Apakah ada solusi yang ditawarkan dari bank jika terdapat ketidaksesuain dalam penetapan margin?
7. Apa yang bapak/ibu lakukan jika tidak mendapatkan solusi dari pihak bank?

04 November 2022
No. 02/074-3/317
Lamp : -

Kepada Yth,
Universitas Islam Negeri Datokarama Palu
Jl. Diponegoro No. 23 Palu



PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Palu Plaza
Jl. Sis Aljufri Kompleks Palu Plaza
Blok IV No. 4
Palu 94223 – Sulawesi Tengah
Telp. (0451) 427769, 426721
Fax. (0451) 426182
www.bankbsi.co.id

Perihal : Balasan Surat Izin Penelitian

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Semoga Bapak/ibu beserta seluruh jajaran senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Perihal Permohonan Izin Penelitian tertanggal 12 Agustus 2022, maka kami PT Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza dengan ini mengizinkan penelitian dalam rangka menyelesaikan studi. berikut nama mahasiswa yang diterima penelitian di bawah ini :

No	Nama Mahasiswa	NIM	JURUSAN
1	Muhammad Abdi	18.31.50.119	Perbankan Syariah

Demikian Kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimah kasih
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Branch Office Palu Plaza



Agung Yudo Rahardjo
Branch Operations & Service Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU
 الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
 Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama	: Muhammad Abdi	NIM	: 18.3.15.0119
TTL	: Parigi, 09 Juni 2000	Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Jurusan	: Perbankan Syariah	Semester	: VII
Alamat	: Jln. Kelapa 2	HP	: 0822-0995-4474

Judul :

- Judul I
 Analisis Kesenjangan Harapan Nasabah dengan Manajemen
 Dalam penentuan margin Bank Syariah Indonesia
- Judul II
 Pengaruh pihak ketiga, Bagi hasil dan Non Performing
 Finance terhadap profitabilitas (Studi pada Bank umum
 Syariah yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia periode 2016-2019)
- Judul III
 Pengaruh Efos kerja Islam, Locus of control, dan Budaya
 organisasi terhadap kinerja karyawan Bank Syariah
 Indonesia

Palu,2021
 Mahasiswa

Muhammad Abdi
 NIM 18.3.15.0119

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

[Empty box for notes]

Pembimbing I :
 Syaiful Bahri

Pembimbing II :
 Abd Jalil MAM

a.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 Dan Pengembangan Kelembagaan,

Prof. Nurudin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D
 NIP. 196903011999031005

Ketua Jurusan,

Dr. Muklis MAg
 NIP. 196812211997031010

DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN



**Wawancara Bersama Pihak Bank BSI, Muhammad Syafwan S.E Selaku Consumer
Financing Executif**



Wawancara Bersama Nasabah, Ibu Sumarni S.Pd



Wawancara Bersama Nasabah, Nur Laeli S.Pd



Wawancara Bersama Nasabah, Ibu Siti Fatimah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Abdi
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Tempat Tanggal Lahir : Parigi 09 Juni 2000
No HP : 0822-9095-4474
Alamat Email : muh.abdi09.06.00@gmail.com



Riwayat Pendidikan

1. SDN 1 INPRES DESA TOMBIANO Tahun 2009 – Tahun 2014
2. SMPN 1 TOJO BARAT Tahun 2014 – Tahun 2016
3. SMKN 1 TOJO BARAT Tahun 2016 – Tahun 2018