

PERSEPSI NASABAH TENTANG MURABAHAH PADA BNI SYARIAH: RELASI TERHADAP PEDAGANG KECIL DI KAB. PANGKEP

Iin Andini dan M Ali Rusdi Bedong
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

andiniiin67@gmail.com
malirusdi@iainpare.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan murabahah sistem murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep diwujudkan melalui pembiayaan Mikro IB Hasanah adalah pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja, investasi produktif dan kebutuhan konsumtif lainnya dengan memberikan jaminan berupa sertifikat rumah, surat tanah maupun BPKP mobil. Pembiayaan yang dapat diajukan oleh debitur mulai dari Rp 5 juta hingga Rp 60 juta. Jangka waktu pembiayaannya mulai dari 6 bulan hingga 60 bulan. Adapun persyaratan yang berlaku adalah nasabah harus menyertakan fotocopy KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Bukti Kepemilikan Jaminan. Persepsi nasabah terhadap sistem murabahah pada BNI Syariah KCP Pangkep yaitu kebanyakan nasabah hanya mengetahui bahwa murabahah merupakan produk pinjaman modal yang memiliki akad atau transaksi yang jelas (transparan).

Kata Kunci: Kepemimpinan, Pelatihan, Etos Kerja

Pendahuluan

Berdasarkan fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) Majelis Ulama Indonesia (MUI), Fatwa 04/DSN-MUI/IV/2000, akad *murabahah* adalah, “Menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli, dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba”. Dalam praktik transaksi keuangan syariah, pembayaran atas akad jual beli *murabahah* dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Yang membedakan *murabahah* dengan jual beli lainnya adalah penjual harus memberitahukan kepada pembeli tentang harga pokok yang dijual, serta jumlah keuntungan yang akan diperoleh. Transaksi jual beli *murabahah* itu sendiri bisa dilakukan, apabila rukun-rukunnya terpenuhi. Yaitu harus ada pihak-pihak

yang bertransaksi, kemudian harus ada objek *murabahah*-nya, serta dilakukan ijab dan Kabul perjanjian jual beli murabahah tersebut.

Selain itu, ada pula persyaratan-persyaratan tersendiri yang harus dipenuhi dalam transaksi *murabahah* ini, yaitu: Pertama, penjual harus memberitahu biaya modal kepada nasabah. Kedua, kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan. Ketiga, kontrak harus bebas riba. Keempat, penjual harus menjelaskan apabila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian. Kelima, penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya: jika pembelian dilakukan secara utang. Apabila persyaratan-persyaratan diatas terpenuhi oleh si penjual, maka si pembeli memiliki dua pilihan, yaitu terus melanjutkan transaksi, atau membatalkan transaksi.

Masalah hukum masih merupakan salah satu dari beberapa masalah yang dihadapi bank syariah, disamping masalah-masalah lain seperti persepsi dan perlakuan masyarakat yang masih cenderung menyamakan bank syariah dan bank konvensional. Pengetahuan syariah masyarakat yang masih terbatas tentang bagaimana bank syariah itu sendiri.

Dimana sistem akad jual beli yang cukup banyak ditemukan pada bank-bank syariah adalah akad *murabahah*. Sistem transaksi ini sering dijumpai di bank-bank syariah. Banyak masyarakat muslim yang terlena dengan embel-embel syariah atau nama-nama berbahasa Arab pada produk-produknya. Sehingga jarang diantara mereka yang tidak mengetahui ataupun mempertanyakan dengan seksama sistem transaksi yang terjadi.

Pengamatan awal peneliti menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat parepare tentang akad *murabahah* masih banyak yang kurang memahami bahkan ada juga masyarakat yang tidak mengetahui apa itu akad *murabahah*. Beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa bank syariah adalah bank tanpa bunga dan tidak tahu sama sekali mengenai mekanisme "bagi hasil". Sementara sistem bagi hasil di dalam bank syariah tidak memberikan kepastian pendapatan sebagaimana bungan di bank konvensional. Sedangkan menurut sebagian pedagang yang membutuhkan

pinjaman, menyatakan bahwa kredit di bank syariah prosesnya rumit dan berbelit-belit.

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap produk akad *murabahah* di BNI Syariah KCP Pangkep merupakan salah satu indikator bahwa BNI Syariah KCP Pangkep harus lebih aktif dalam menjalankan bisnisnya. Disisi lain tentunya, sebagaimana pihak BNI Syariah dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap produk-produk yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep. Dengan demikian, masyarakat bisa memahami atau mengetahui apa saja produk-produk yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep terutama pada akad *murabahah*. Langkah minimal yang dapat ditempuh adalah pihak BNI Syariah KCP Pangkep bersosialisasi dengan masyarakat, sehingga menyakinkan masyarakat bahwa proses pembiayaan yang ada di BNI Syariah prosesnya tidak ribet dan mudah sesuai dengan syariat Islam.

Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan kajian secara mendalam pada salah satu pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah khususnya yang ada di kota Pangkep yaitu *murabahah* atau yang biasa dikenal prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan. Penelitian ini menunjukkan bagaimana layanan BNI Syariah terhadap nasabah. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagi BNI Syariah KCP Pangkep, juga sebagai bahan referensi teoritis bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam dan relevan dengan penelitian saat ini.

Persepsi nasabah terhadap Murabahah pada BNI Syariah relasi terhadap pedagang kecil di kab. Pangkep

Komunikasi Bentuk Usaha (Lingkungan Sosial Budaya)

Komunikasi bentuk usaha (lingkungan sosial budaya), merupakan salah satu stimulus yang dapat mempengaruhi prilaku konsumen. Stimulus adalah setiap bentuk fisik atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi

tanggapan individu.¹ Dari hasil penelitian penulis melihat lingkungan nasabah, dapat disimpulkan bahwa:

1. Nasabah mencari informasi dari lingkungan tempat tinggal maupun tempat kerja.
2. Nasabah membutuhkan tambahan modal usaha.
3. Nasabah ke bank BNI Syariah KCP Pangkep untuk mengajukan permintaan tambahan modal usaha.
4. Dan selanjutnya akan diproses sesuai prosedur yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep.

Adapun persepsi ditentukan oleh faktor-faktor fungsional dan struktural, dari hasil penelitian penulis yaitu:

1. Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi.

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan nasabah, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal, yang menentukan persepsi nasabah merupakan karakteristik karyawan bank yang memberikan respons pada nasabah tersebut.

2. Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi.

Faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari sifat fisik nasabah dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu. Maksudnya disini yaitu dalam memahami sesuatu peristiwa seseorang tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah tetapi harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan, melihat dalam konteksnya, dalam lingkungannya dan masalah yang dihadapinya. Penulis melihat dari keseluruhan yang di hadapi oleh nasabah yaitu tidak adanya hal-hal yang membuat nasabah tidak tertarik pada akad murabahah yang ada di BNI Syariah dikarenakan nasabah membutuhkan modal usaha dan pelayanan yang baik dari karyawan BNI Syariah KCP Pangkep.

¹Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, h. 63.

Salah satu yang mempengaruhi persepsi nasabah yaitu sifat, dari hasil penelitian penulis melihat bahwa:

1. Sikap karyawan bank yang dapat mempengaruhi positif atau negatifnya tanggapan yang akan diberikan seseorang.
2. Motivasi.

Motif merupakan hal yang mendorong nasabah mendasari sikap tindakan yang dilakukannya. Adapun motivasi nasabah yaitu membutuhkan tambahan modal usaha yang mendorong nasabah mengajukan permohonan di BNI Syariah KCP Pangkep.

3. Minat

Minat merupakan faktor lain yang membedakan penilaian nasabah terhadap suatu hal atau objek tertentu, yang mendasari kesukaan ataupun ketidaksukaan terhadap objek tersebut. Disini nasabah melihat bahwa BNI Syariah Pangkep tidak adanya keragunan di dalam hal bunga dikarenakan para ulama pun telah menjelaskan bahwa BNI Syariah KCP Pangkep terbebas dari bunga dan telah sesuai dengan prinsip Islam.

4. Pengalaman masa lalu.

Pengalaman masa lalu dapat mempengaruhi persepsi nasabah karena kita biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang pernah dilihat dan didengar.

5. Harapan.

Mempengaruhi persepsi nasabah dalam membuat keputusan, kita akan cenderung menolak gagasan, ajakan, atau tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang kita harapkan.

6. Sasaran.

Sasaran dapat mempengaruhi penglihatan yang akhirnya akan mempengaruhi persepsi nasabah.

7. Situasi.

Situasi atau keadaan disekitar kita atau disekitar sasaran yang kita lihat akan turut mempengaruhi persepsi. Sasaran atau benda yang sama yang kita lihat dalam situasi yang berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda pula.

Tanggapan-tanggapan Nasabah Terhadap Akad *Murabahah*

Tanggapan-tanggapan nasabah terhadap akad *murabahah* pada BNI Syariah yang ada di kab. Pangkep yaitu berdasarkan hal-hal yang mereka peroleh. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan nasabah mengenai tanggapan-tanggapan nasabah terhadap akad *murabahah*, yakni:

“Saya tau pembiayaan di BNI Syariah itu dari teman yang ada di Makassar, awalnya saya yang mengajukan permohonan modal di BNI Syariah karena untuk tambah modal untuk usaha peternakan seperti jual beli bebek dan ayam. Itu dari awalnya karyawannya tidak menawarkan mau ambil produk di BNI Syariah tapi saya yang memohon. Setelah itu saya yang menelpon dengan karyawan BNI besoknya karyawan BNI yang datang ke rumah. Dulu minta Rp. 150.000.000 (seratus lima puluh juta rupiah) tapi dilihat dari usaha saya disarankan sama karyawan bahwa bapak cuma bisa ambil Rp. 51 juta nanti setelah itu bapak bisa tambah modal lagi kalau angsuran bapak sudah selesai. Saya ambil modal kerja itu di BNI Syariah sebesar Rp. 51.000.000 (lima puluh satu juta rupiah), saya bayar angsuran setiap bulannya Rp. 920.000 (Sembilan ratus dua puluh ribu), kalau saya tidak salah ya. Yang saya tau akad murabahah itu lebih meringankan saya dibandingkan bank-bank lain karena angsuran tiap bulannya sedikit dan tidak memaksa.”²

Adapun tanggapan nasabah lainnya terhadap akad *murabahah*, yaitu:

“Saya itu tanya teman kerja kebetulan punya keluarga di BNI Syariah, saya bilang produk apa-apa yang ada di BNI Syariah saya mau tambah modal untuk pabrik gabah ku. Setelah itu saya dikasi ketemu sama karyawan BNI Syariah. Saya ditanya bahwa apa usaha bapak, saya bilang punya pabrik gabah jual beli beras. Karyawannya bilang bisa itu pak, besoknya saya dikasi ketemu dengan bosnya mau mengecek pabrik gabah saya, saya bilang apakah bisa saya ambil atau tidak. Kalau tidak bisa nanti saya cari tempat lain hanya kan saya butuh dana sedikit. Dan setelah itu saya diyakinkan dengan karyawannya bahwa bisaj i bapak ambil pembiayaan kaena adaji usahata pak, saya minta mi tambahan modal Rp. 40.000.000 (empat puluh juta rupiah). Sebelum dikasi modal datang karyawannya

²Wawancara dengan Saguni DG Pata, Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep, pada tanggal 13 Agustus 2019.

sama bosnya survei, berapa kali itu karyawan datang disini untuk survei saya. Karyawannya tanya saya ini layak untuk dikasi modal usaha karena melihat ada usaha saya. Tapi maumi lunas tinggal 2 bulan angsuran saya. Saya dijelaskan bahwa akad saya ambil itu akad *murabahah* , saya dijelaskan semua sebelum tandatangan akad tapi yang saya ingat cuma 1 tidak ada bunga atau denda kalau terlambat bayar angsuran.³"

Adapun tanggapan nasabah lainnya terhadap akad *murabahah*, yaitu:

"Kenapa saya ambil di BNI Syariah karena dilihat dari segi agamanya kan bebas riba. Kalau bank-bank syariah lain ada sebagian ustad mengatakan riba. Para ulama bilang BNI Syariah tidak ada ribanya, makanya saya ambil pembiayaan di BNI Syariah. Sudah lama saya jadi nasabah di BNI Syariah awalnya Rp. 30.000.000 (tiga puluh juta rupiah), ini bulan Alhamdulillah sudah lunas. Saya lanjut lagi ambil dana sebesar Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah) ambil dana disana untuk modal usaha. Saya dapat informasi mengenai akad *murabahah* itu karena karyawannya yang datang kesini dia tawarkan saya kebetulan memang butuh dana dan Alhamdulillah di BNI Syariah bebas riba karena biasa dengar dari pengajian ada beberapa bank bahwa yang belum bebas riba, sebagian ulama juga mengatakan bahwa BNI Syariah bebas riba makanya saya tertarik. Pada saat akadnya saya dijelaskan artinya sekian yang saya ambil, sekian keuntungan bank. Untung ditanggung bersama rugi pun ditanggung bersama, kadang saya itu angsuran perbulannya tidak full karena memang usaha lagi kurang pembeli tetapi Alhamdulillah bank meringankan dan tidak adanya denda karena lambat bayar.⁴"

Adapun tanggapan nasabah lainnya terhadap akad *murabahah*, yaitu:

"Saya mengajukan permohonan bantuan dana untuk usaha jual beli ikan, saya dikasi pinjaman modal sebesar Rp. 40.000.000 (empat puluh juta rupiah), yang saya tau saya ambil produk Mikro iB Hasanah dan pada saat pengurusan berkas karyawan BNI Syariah yang ke rumah mengurus semuanya dan mempermudah saya. Saya mengambil pembiayaan di BNI Syariah karena ada teman yang kasi tau informasi bahwa di BNI Syariah tidak banyak bunga yang harus dibayar bahkan pihak bank sebelum pencairan, pihak bank menjelaskan secara detail akad-akad yang tertera di dalam kertas perjanjian kerja sama.⁵"

³Wawancara dengan Mustar, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

⁴Wawancara dengan H. harun DG Nai, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

⁵Wawancara dengan Mustakim, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 14 Agustus 2019.

Dari hasil wawancara tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa, akad *murabahah* di BNI Syariah KCP Pangkep terkait produk Mikro IB Hasanah, semua dari nasabah yang penulis teliti nasabah mengambil pemberian di BNI Syariah KCP Pangkep dengan produk Mikro IB Hasanah. Dengan ini BNI Syariah KCP Pangkep telah melaksanakan produk Mikro IB Hasanah dengan baik, Mikro IB Hasanah merupakan pemberian untuk kebutuhan modal kerja, investasi produktif dan kebutuhan konsumtif lainnya dengan memberikan jaminan berupa sertifikat rumah, surat tanah maupun BPKP mobil. Pemberian yang dapat diajukan oleh debitur mulai dari Rp 5 juta hingga Rp 50 juta. Jangka waktu pemberian mulai dari 6 bulan hingga 60 bulan. Adapun persyaratan yang berlaku adalah nasabah harus menyertakan:

1. Fotocopy KTP,
2. KK,
3. Surat Keterangan Usaha,
4. Bukti Kepemilikan Jaminan.

Adapun kesimpulan dari hasil wawancara penulis dengan nasabah, dimana persepsi nasabah mengenai akad murabahah di BNI Syariah KCP Pangkep terkait produk Mikro iB Hasanah yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah membutuhkan modal usaha.
2. Pihak bank lebih meringankan nasabah dan tidak memaksa dalam hal pembayaran angsuran.
3. Akad di BNI Syariah jelas.
4. Tidak adanya denda
5. Bebas riba
6. Sesuai dengan prinsip Islam.

Masih kurangnya pengetahuan nasabah mengenai produk Mikro IB Hasanah, dari semua nasabah yang peniliti wawancara hanya ada beberapa yang paham tentang produk yang mereka ambil dan selebihnya nasabah

hanya mengetahui Mikro IB Hasanah itu hanyalah pinjaman modal semata, tidak melihat dari sisi Islamnya.

Pelayanan Karyawan

Pemahaman nasabah terhadap pelayanan karyawan BNI Syariah KCP Pangkep , hal ini berdasarkan hasil wawancara penulis dengan nasabah BNI Syariah KCP Pangkep:

“Kalau mengenai pelayanan karyawan BNI Syariah itu yang saya alami Alhamdulillah karyawannya baik, ramah, menjelaskan sesuatu apabila ada yang tidak saya mengerti. Alhamdulillah selama menjadi nasabah dari BNI Syariah itu saya tidak pernah sama sekali menunggak pembayaran.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara penulis melihat bahwa karyawan telah bekerja dengan sebaik-baiknya atau sesuai dengan etika karyawan. Disini penulis melihat bahwa karyawan berprilaku sopan dan juga ramah dalam melayani setiap nasabah. Karyawan tidak marah pada saat nasabah belum mengerti akan tetapi jika nasabah tidak mengerti apa yang karyawan jelaskan maka tugas karyawan yaitu menjelaskan kembali dengan bahasa yang nasabah pahami dan tetap sabar dalam menghadapi nasabah tersebut.

Adapun hasil wawancara penulis dengan nasabah lainnya yaitu tidak beda dengan nasabah sebelumnya, nasabah menyatakan bahwa:

“Karyawannya tawwa membantu sekali, mempermudah nasabah, dari kelengkapan berkas karyawannya semua yang urus dan ke rumah untuk mengambil berkas-berkas yang dibutuhkan”⁷

Dari hasil wawancara penulis dengan nasabah, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sikap yang dilakukan oleh karyawan memang telah memuaskan hati nasabah dengan selalu menanyakan dan memberikan perhatian atau solusi pada saat nasabah mendapatkan kesulitan.

Hasil wawancara berikutnya penulis dan nasabah lainnya, yaitu:

⁶Wawancara dengan Mustakim, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 14 Agustus 2019.

⁷Wawancara dengan Saguni Daeng Pata, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

“Alhamdulillah, karyawannya baik-baik ji. Kan angsuran tiap bulanku itu dibayar setiap tanggal 5. Tapi setiap tanggal 27 atau tanggal 1 saya itu sudah bayarmi angsuranku karena saya gajianya memang tanggal begitu.”⁸

Dari hasil wawancara penulis dapat menarik kesimpulan bahwa nasabah dengan tidak langsung telah membantu pekerjaan karyawan dengan cara nasabah tersebut membayar angsuran setiap bulan diawal waktu pembayaran dan dapat dikatakan bahwa nasabah tersebut jujur, dapat dipercaya dan taat pada peraturan yang ada di BNI Syariah KCP Pangkep.

Adapun hasil wawancara penulis dengan nasabah lainnya yaitu tidak beda dengan nasabah sebelumnya, nasabah menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah, pelayanannya di BNI Syariah baik, karyawannya ramah dan sopan, apalagi yang perempuan baik. Saya biasa telat membayar angsuran bulanan, karyawannya hanya menelpon mengingatkan dan pernah juga pembayaran saya kurang dari angsuran karyawannya tidak marah. Karyawannya hanya menjelaskan bahwa angsuran bapak tidak cukup ini bulan dimohon untuk melengkapi diangsuran bulan depan pak.”⁹

Penulis dapat menyimpulkan bahwa setiap karyawan harus bisa menyelesaikan permasalahan yang ada pada nasabah. Kebutuhan dan keinginan yang diperlukan oleh nasabah harus dipenuhi dengan tuntas. Karyawan juga harus menanyakan dan memberikan perhatian pada saat nasabah mendapatkan kesulitan. Karyawan harus sopan dan juga ramah dalam melayani setiap nasabah, menjaga perasaan nasabah supaya tetap tenang, nyaman dan percaya pada saat karyawan memberikan solusi atau menjelaskan kepada nasabah. Yang lebih penting karyawan harus dapat memahami setiap karakter atau emosi dari setiap nasabahnya, baik itu memahami prilaku yang baik maupun yang buruk.

⁸Wawancara dengan Mustar, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*, pada tanggal 13 Agustus 2019.

⁹Wawancara dengan H. harun DG Nai, *Nasabah BNI Syariah KCP Pangkep*.

Karyawan juga harus memiliki etika yang baik. Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya.¹⁰ Khususnya untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar, maka jangan diharapkan akan mendapat nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan nasabah.

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut :

1. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
2. Selalu member perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
5. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan.
6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berprilaku kurang baik.
7. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus ditujukan oleh setiap karyawan bank.¹¹

¹⁰Kasmir, Pemasaran Bank (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 185.

¹¹Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2005), h. 187.

Seiring dengan berkembangnya perekonomian pada zaman yang semakin modern ini, banyak berdirinya lembaga keuangan sehingga banyak persaingan yang harus dilakukan secara sehat, serta pola pikir dan prilaku masyarakat yang semakin pandai dalam memilih produk serta pelayanan yang memberikan kepuasan. Banyak lembaga keuangan yang kurang memperhatikan tentang nilai etika pelayanan terhadap nasabah atau pelanggan. Lembaga keuangan masih menganggap etika pelayanan terhadap nasabah bukanlah hal yang sangat penting karena lembaga merasa nasabahlah yang membutuhkan. Padahal etika itu berkaitan dengan kepribadian dan kejiwaan seseorang, sebagai seorang muslim hendaknya kita mempunyai pribadi yang baik, tutur kata yang santun, dan penampilan yang sopan dan rapi.

Sehingga dapat menunjukkan kepribadiannya sebagai seorang muslim yang bersikap dan berprilaku baik. Etika pelayanan diterapkan untuk kegiatan diberbagai lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam menjalankan etika pelayanan terdapat beberapa komponen dimana satu sama lainnya harus saling mendukung. Komponen ini adalah cara kita, sikap dan perilaku, cara berpenampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik, dan komponen lainnya. Yaitu dengan cara menetapkan etika terhadap semua karyawan yang berhadapan dengan nasabah serta menerapkannya secara tegas dan dengan sebaik-baiknya sehingga akan dapat memberikan kepuasan serta loyalitas yang tinggi terhadap nasabah.

Kenyataannya, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, disamping akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama) untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya.

4.3.4 Pembentukan Persepsi Konsumen

Tahap pembentukan persepsi nasabah yaitu:

1. Sesani.

Pada tahap ini, konsumen akan menyerap dan menyimpan segala informasi yang diberikan ketika suatu produk ditawarkan atau dicoba. Seperti: adanya sosialisasi mengenai produk BNI Syariah KCP Pangkep, adanya informasi dari lingkungan tempat tinggal maupun lingkungan kerja disini konsumen menyerap informasi dari pendengaran dan penglihatan.

2. Organisasi.

Pada tahap ini, konsumen sudah mulai membandingkan antara informasi yang satu dengan yang lainnya. Konsumen akan memilih produk ketika produk tersebut memiliki nilai tambah yang bisa didapatkan oleh konsumen tersebut. Pada tahap ini peran karyawan sangatlah penting, didalam memprospek nasabah agar nasabah yakin untuk mengambil produk Mikro IB Hasanah.

Adapun cara karyawan memprospek nasabah dengan cara terus menyakinkan nasabah dengan cara pelayanan yang baik, seperti lebih menyakinkan kepada nasabah bahwa produk di BNI Syariah KCP Pangkep lebih unggul di banding produk di bank-bank lainnya, pengurusan dokumen-dokumen nasabah, karyawan yang datang ke rumah nasabah serta sifat karyawan terbuka dengan nasabah.

3. Interpretasi

Interpretasi adalah pengambilan citra atau pemberian makna oleh konsumen terhadap suatu produk. Setelah pada tahap organisasi konsumen mendapatkan kelebihan dan kekurangan serta nilai tambah produk, maka akan tercipta citra atau makna khas yang melekat pada produk. Dalam pemasaran, persepsi itu lebih penting daripada realitas, karena persepsi itulah yang akan mempengaruhi prilaku konsumen.

Dari hasil penelitian penulis sejauh ini persepsi nasabah tentang akad *murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep terkait produk Mikro iB Hasanah yaitu sebagai berikut:

1. Masih minimnya pengetahuan nasabah tentang akad *murabahah* (Mikro iB Hasanah). Dikarenakan hanya beberapa nasabah yang paham bahwa produk di BNI Syariah itu bebas dari riba.
2. Masih kurang mendalami prinsip Islam di dalam akad BNI Syariah
3. Motivasi mengambil pembiayaan di BNI Syariah semata-mata hanya untuk tambahan modal usaha dan menyampingkan prinsip-prinsip Islam yang ada di BNI Syariah.

Mempermudah nasabah di dalam pengurusan pembiayaan.

Penutup

Persepsi nasabah terhadap sistem *murabahah* pada BNI Syariah KCP Pangkep yaitu kebanyakan nasabah hanya mengetahui bahwa *murabahah* merupakan produk pinjaman modal yang memiliki akad atau transaksi yang jelas(transparan). Tidak memakai sistem bunga tetapi BNI Syariah KCP Pangkep hanya menggunakan sistem bagi hasil, masih minimnya pengetahuan nasabah tentang akad murabahah (Mikro iB Hasanah). Dikarenakan hanya beberapa nasabah yang paham bahwa produk di BNI Syariah itu bebas dari riba, masih kurang mendalami prinsip Islam di dalam akad BNI Syariah, motivasi mengambil pembiayaan di BNI Syariah semata-mata hanya untuk tambahan modal usaha dan menyampingkan prinsip-prinsip Islam yang ada di BNI Syariah dan mempermudah nasabah di dalam pengurusan pembiayaan.

Daftar Pustaka

- Antonio, M. Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hariadi Haruna. 2018. "Sistem Murabahah Dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Sentral Rappang (Analisis Hukum Islam)". Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.
- Harnia. 2012. "Analisis Penerapan Sistem Murabahah Pada Pembiayaan Hunian Syariah Muamalat (Studi pada Bank Muamalat)". Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah dan Hukum: Makassar.
- Hendro MM. 2011. *Dasar-Dasar Kewirausahaan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Manan, Abdul. 2016. *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Muhammad. 2010. *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syari'ah (Panduan Teknis Pembuatan Akad/Perjanjian Pembiayaan Pada Bank Syari'ah)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Muhammad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Murni. 2018. "Penerapan Akad Wakalah Dalam Produk Murabahah Pada Bank Muamalat Kota Parepare (Tinjauan Hukum Islam)". Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.
- Nugroho J, Setiadi. 2003. *Perilaku konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Perwata Atmadja Karnaen A. dan Antonio M. Syafi'I. 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Rahmat, Jalaludin. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Ridwan, Muhammad. 2007. *Konstruksi Bank Syariah di Indonesia* . Yogyakarta: Pustaka SM.
- Sarina. 2017. "Strategi Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Toserba Cahaya Ujung Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)". Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.
- Suhendi, Hendi . 2002. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sumitro, Warkum. 1996. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BUMI dan Tafakul)*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Sumitro, Warkum.2004. *Asas-asas Perbankan Syariah Islam dan Lembaga Terkait: BMI dan Tafakul di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suwandi, Basrowida. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif* . Jakarta: Rineka Cipta.

- Wirawan Sarwono, Sarlito. 1982. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: N.V, Bulan Bintang.
- Wiroso. 2005. *Jual Beli Murabahah* . Yogyakarta: UII Press.
- Yumiati B. Yunus. 2012. “Analisis Ekonomi Islam Terhadap Pembiayaan Mudharabah di PT. Amanah Finance Cabang Kota Parepare”. Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.
- Wawancara dengan Saguni DG Pata (13 agusutus 2019)
- Wawancara dengan Mustar (13 agusutus 2019)
- Wawancara dengan H. harun DG Nai (13 agusutus 2019)
- Wawancara dengan Mustakim (14 agusutus 2019)
- <http://kbbi.we..id/data> (diakses pada tanggal 11 Juli 2018)
- <https://kbbi.web.id/prospek> (diakses pada tanggal 20 Juli2019)