

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latang Belakang Penelitian

Bank syariah sama seperti bank konvensional yang memiliki prinsip yaitu sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan (*lending*) kepada pihak yang membutuhkan dana. Produk-produk yang disediakan oleh bank konvensional, baik itu *funding* maupun *lending*. Pada dasarnya bank-bank syariah pun dapat pula menyediakannya (Kasrim, 2013).

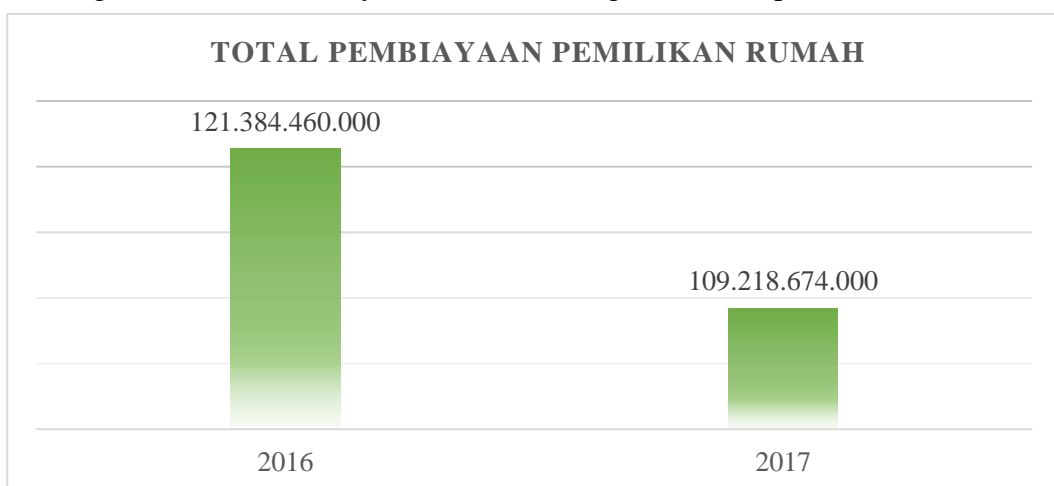
Pada bank syariah menggunakan akad (perjanjian) jual-beli yaitu melalui pembiayaan (*financing*). Namun berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan akad pinjam meminjam. Selain itu pada bank konvensional, peminjam harus membayar pinjaman dengan tambahan bunga dan kerugian yang didapat menjadi tanggungjawab peminjam (Thaker & Wei, 2017).

Pada bank syariah keuntungan tidak ditentukan pada awal perjanjian, berbeda dengan bank konvensional yang sudah memastikan keuntungan pada awal perjanjian (Idris, 2015). Salah satu bentuk produk pembiayaan pada bank syariah adalah kredit pemilikan rumah syariah (KPRS). KPRS adalah sebuah sistem pembiayaan di mana pihak bank syariah membeli rumah dari *developer* lalu menjual kembali kepada nasabah dan menentukan suatu tingkat keuntungan (*profit margin*) yang akan didapatkan bank syariah (Syafii, 1999).

Produk pembiayaan KPR yang ditawarkan oleh perbankan syariah memiliki banyak perbedaan dengan KPR yang terdapat pada bank konvensional. Hal ini merupakan wujud dari perbedaan prinsipal yang terdapat pada keduanya, yaitu konsep bagi hasil dan kerugian (*profit and loss sharing*) sebagai substitusi dari sistem bunga yang telah lama terdapat pada bank konvensional. Selain itu, pemberlakuan sistem kredit dan sistem *mark up*, kebolehan dan ketidakbolehan tawar menawar (*bargaining position*) antara pihak bank dengan nasabah, dan prosedur pembiayaan (Haris, 2007).

Pada BJB Syariah, produk KPR berganti nama menjadi Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR). Mengingat pada bank syariah tidak menggunakan sistem peminjaman uang, melainkan melalui pembiayaan. Akad yang sering digunakan pada produk pembiayaan yaitu akad *murabahah*, digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha maupun kebutuhan pribadi, salah satunya yaitu membeli rumah (Ilham, Darminto, & Nuzula, 2015).

Pembiayaan dengan konsep *murabahah* ini telah diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional (2000) tentang *murabahah*. Dalam perspektif Islam, *murabahah* pada dasarnya berarti penjualan. Suatu hal yang membedakannya dengan cara penjualan yang lain, yaitu penjual dalam model *murabahah* secara jelas memberitahukan kepada pembeli berapa nilai pokok barang tersebut dan berapa besar keuntungan yang dibebankannya pada nilai tersebut (Gozali, Serba-Serbi Kredit Syari'ah: Jangan Ada Bunga Diantara Kita, 2005). Menurut Laporan Keuangan Tahunan BJB Syariah KCP Subang total PPR pada tahun 2016-2017



sebagai berikut:

Gambar 1.1

Total PPR di BJB Syariah KCP Subang pada Tahun 2016-2017

Sumber: Laporan Keuangan Tahunan BJB Syariah KCP Subang (2016-2017)

Berdasarkan gambar 1.1 total PPR di BJB Syariah KCP Subang pada tahun 2016-2017 mengalami penurunan yang cukup signifikan, yaitu sekitar 12 milyar rupiah. Dapat dikatakan bahwa minat nasabah terhadap PPR pada bank tersebut mengalami penurunan. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Yukue selaku *Account Officer* (AO) di BJB Syariah KCP Subang, “menurunnya total

Fia Anisa Nur Utami, 2019

PENGARUH KEPERCAYAAN, PELAYANAN, DAN MARGIN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN PEMILIKAN RUMAH (Studi pada Nasabah BJB Syariah KCP Subang yang Berprofesi PNS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

produk PPR diakibatkan oleh nasabah yang melakukan *take over* pembiayaan. *Take over* pembiayaan adalah mengakhiri perjanjian pembiayaan antara debitur dengan lembaga keuangan (bank) awal dan lahir perjanjian pembiayaan baru antara debitur dengan lembaga keuangan (bank) baru. *Take over* pembiayaan yang biasa dilakukan oleh nasabah, salah satunya *take over* PPR (pembiayaan pemilikan rumah).”

Nabasah di BJB Syariah KCP Subang lebih dari 50% berprofesi PNS (pegawai negeri sipil) (Laporan Tahunan BJB Syariah KCP Subang, 2016-2017). Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas yang lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kusuma, 2013).

Produk PPR untuk nasabah BJB Syariah KCP Subang yang berprofesi PNS termasuk dalam Pembiayaan Kesejahteraan Pegawai (PKP) yaitu pembiayaan yang diberikan kepada pegawai yang memiliki penghasilan tetap, di mana fasilitas pembiayaan dapat diberikan apabila telah ada kerjasama antara Perusahaan/Lembaga/Departemen dengan bank. Seluruh kewajiban perusahaan dinyatakan secara jelas di dalam perjanjian antara Perusahaan dan Bank (Pedoman Pembiayaan Kesejahteraan Pegawai, 2013). Hal ini memudahkan nasabah yang berprofesi sebagai PNS dalam mengajukan pembiayaan. Hasil data rekapitulasi gaji pokok PNS pergolongan di Indonesia pada tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Gaji Pokok PNS di Indonesia Tahun 2017

Golongan	Gaji
I	Rp. 1.486.500
II	Rp. 2.536.500
III	Rp. 3.445.575
IV	Rp. 4.337.100

Sumber: Rekapitulasi Gaji Pokok PNS Per Golongan (2017)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa gaji pokok PNS di Indonesia berdasarkan golongannya tidak mencapai angka 5 juta rupiah. Pada golongan tertinggi yaitu golongan IV mencapai 4 juta rupiah, sedangkan pada golongan I hanya mencapai 1 juta rupiah. Padahal kebutuhan manusia yang harus terpenuhi itu membutuhkan banyak pengeluaran cukup besar yang didapatkan dari suatu pekerjaan.

Dalam Islam ada beberapa prinsip untuk memenuhi kebutuhan manusia, salah satunya prinsip prioritas. Prinsip ini memperhatikan urutan kepentingan yang harus diprioritaskan agar tidak terjadi *kemudharatan* yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier. Kebutuhan primer adalah konsumsi dasar yang harus terpenuhi agar manusia dapat hidup dan menegakkan *kemaslahatan* dirinya dunia dan agamanya (Almizan, 2016). Salah satu contoh kebutuhan primer yang harus dipenuhi adalah tempat tinggal atau rumah, di mana memiliki rumah sendiri adalah idaman semua orang, bahkan menjadi kebutuhan utama bagi yang sudah berkeluarga. Namun untuk memenuhi kebutuhan tersebut, PNS harus mengeluarkan banyak pengeluaran yang diperoleh dari pekerjaannya untuk memiliki tempat tinggal atau rumah yang mereka inginkan. Data harga rumah murah (bersubsidi) tipe 30/60 berdasarkan provinsi yang ada di Indonesia pada tahun 2016-2017 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Harga Rumah Murah di Indonesia

Nama Provinsi	2016	2017
Jabodetadek	Rp. 133.500.000	Rp. 141.000.000
Jawa	Rp. 116.500.000	Rp. 123.000.000
Sumatera	Rp. 116. 500.000	Rp. 123.000.000
Kalimantan	Rp. 128.000.000	Rp. 135.000.000
Sulawesi	Rp. 122. 500.000	Rp. 129.000.000
Papua	Rp. 183. 500.000	Rp. 193. 500.000

Sumber: Ariyanti (2017)

Pada data Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa harga rumah murah dengan tipe 30/60 yang mendapatkan bantuan subsidi dari pemerintah mencapai rata-rata 100

juta rupiah keatas. Bahkan pada tahun 2016-2017 mengalami kenaikan sekitar 6,5 juta rupiah, sedangkan pada provinsi Papua kenaikan mencapai 10 juta rupiah.

Kesenjangan antara gaji pokok PNS dan harga rumah murah sangat jelas terlihat jika dibandingkan antara tabel 1.1 dan tabel 1.2. Gaji pokok PNS yang tidak mencapai angka 5 juta rupiah, sedangkan harga rumah murah yang mendapatkan subsidi dari pemerintah dengan tipe 30/60 yang mencapai angka 100 juta keatas. Akibatnya PNS tersebut mengalami kesulitan untuk memenuhi kebutuhannya, dan melakukan pembelian rumah dengan cara pembayaran tunai. PNS yang ingin membeli rumah secara tunai, harus menabung sekitar 10-20 tahun untuk mendapatkan rumah yang diinginkan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, seharusnya produk PPR khususnya di BJB Syariah KCP Subang mengalami peningkatan. Namun kenyataannya, produk PPR mengalami penurunan pada tahun 2016-2017, yang artinya produk PPR tersebut kurang minati.

Kondisi di mana seseorang memiliki keinginan pada suatu objek atau minat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah atau keinginan (Wulandari D. F., 2016). Sedangkan Menurut Shaleh (2009) faktor-faktor yang menimbulkan minat adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor intern terdiri dari dorongan dari dalam individu, motif sosial, dan faktor emosional. Sementara, faktor ekstern terdiri dari empat komponen yaitu status ekonomi, pendidikan, situasional (orang dan lingkungan) dan keadaan psikis (Russetyowati, 2018).

Menurut penelitian Aryanti dan Ilfitria (2015) menyatakan bahwa hasil penelitian tentang faktor yang mempengaruhi minat seseorang terhadap produk di bank syariah adalah kepercayaan dan kualitas pelayanan. Kemudian penelitian yang dilakukan Wahyuni (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan margin mempengaruhi minat masyarakat terhadap produk di bank syariah.

Di mana kepercayaan adalah membangun hubungan yang stabil dan hubungan yang menyeluruh diantara berbagai pihak yang terlibat interaksi. Selain itu kepercayaan nasabah dinyatakan sebagai komponen penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan diantara semua pihak yang terlibat (Ariyanti & Fia Anisa Nur Utami, 2019

Ilfitriah, 2015). Membangun kepercayaan yang tinggi sangat diutamakan oleh bank untuk terciptanya rasa kepercayaan nasabah terhadap bank. Melalui kepercayaan yang terbangun antara pihak bank dan nasabah, maka sangat memungkinkan minat nasabah akan mudah terbangun lebih intensif. Pihak bank wajib membangun rasa kepercayaan yang tinggi terhadap nasabahnya agar nasabah merasa yakin dan aman apabila mengajukan pembiayaan.

Pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh bank baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. Salah satu hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik (Winardi, Marketing dan perilaku konsumen, 1991). Dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Pelayanan yang handal, bertanggungjawab, cepat, tepat, rapi, sopan, memiliki pengetahuan yang memadai dan bersungguh-sungguhan dalam memperhatikan keluhan nasabah akan mempengaruhi minat nasabah terhadap produk yang ditawarkan salah satunya produk pembiayaan.

Margin merupakan keuntungan bank dari akad *murabahah* yang dinyatakan dalam bentuk persentase tertentu yang ditetapkan oleh bank syariah. Pendapatan margin atau margin keuntungan merupakan tingkat perolehan keuntungan bank syariah dari harga jual objek *murabahah* yang ditawarkan bank syariah kepada nasabah (Anik, 2017). Margin atau keuntungan berpengaruh terhadap minat nasabah yang akan mengajukan pembiayaan, karena margin menjadi kesepakatan bersama antara nasabah dengan bank saat mengajukan pembiayaan. Jika margin yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan nasabah, maka itu akan mendorong minat nasabah untuk mengajukan pembiayaan.

Penelitian yang serupa tentang beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah dilakukan oleh Hirmawan (2015) yang menyatakan lokasi, keyakinan/kepercayaan, pelayanan, kualitas produk, dan margin berpengaruh terhadap minat bertransaksi di bank syariah. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah jumlah variabel yang mempengaruhinya dan objek

Fia Anisa Nur Utami, 2019

PENGARUH KEPERCAYAAN, PELAYANAN, DAN MARGIN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN PEMILIKAN RUMAH (Studi pada Nasabah BJB Syariah KCP Subang yang Berprofesi PNS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penelitiannya. Selanjutnya penelitian dari Awan dari Pakistan (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat memilih bank syariah.

Penelitian Indaryani (2015) menyatakan bahwa faktor kepercayaan mempengaruhi secara positif terhadap minat seseorang. Serupa dengan Murti dan Santika (2016) bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi dan penelitian dari Rohmah, dkk (2015) bahwa kepercayaan dan margin berpengaruh positif terhadap minat di bank syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Yakin (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap transaksi pembiayaan pada bank syariah di pengaruhi oleh pelayanan dan margin. Serupa dengan penelitian Rahmawaty (2014) yang menyatakan bahwa margin berpengaruh secara positif terhadap minat menggunakan produk bank syariah.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2015) yang menyatakan bahwa minat masyarakat terhadap keputusan nasabah memilih produk pada bank syariah dipengaruhi oleh faktor pelayanan. Serupa dengan penelitian yang dilakukan Akthar (2016) dari Pakistan menyimpulkan faktor layanan berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen pada bank syariah dan penelitian Haque (2010) dari Malaysia yang menyimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat konsumen terhadap bank syariah.

Dari beberapa teori menurut para ahli dan beberapa penelitian yang sudah dilakukan terlebih dahulu, maka peneliti akan mengambil beberapa faktor yang berpengaruh terhadap minat di antaranya yaitu kepercayaan, pelayanan dan margin. Maka berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, judul penelitian ini adalah “Analisis Faktor Kepercayaan, Pelayanan, dan Margin Terhadap Minat Pembiayaan Pemilikan Rumah (Studi pada Nasabah di BJB Syariah yang Berprofesi PNS)”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

Fia Anisa Nur Utami, 2019

PENGARUH KEPERCAYAAN, PELAYANAN, DAN MARGIN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN PEMILIKAN RUMAH (Studi pada Nasabah BJB Syariah KCP Subang yang Berprofesi PNS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Produk kredit (pinjaman) pada bank konvensional menggunakan tambahan bunga (riba) dan kerugian ditanggung oleh nasabah, sedangkan bunga (riba) itu haram dan kerugian pada bank syariah ditanggung bersama dengan nasabah karena akadnya jual-beli melalui pembiayaan (Thaker & Wei, 2017).
2. Produk pembiayaan pemilikan rumah di BJB Syariah KCP Subang mengalami penurunan yang signifikan sekitar 12 milyar (Laporan Keuangan Tahunan BJB Syariah KCP Subang, 2016-2017).
3. Nasabah di BJB Syariah KCP Subang yang mengajukan pembiayaan pemilikan rumah melakukan *take over* (mengakhiri perjanjian dan mengajukan perjanjian baru dengan bank lain), mengakibatkan total pembiayaan pemilikan rumah di BJB Syariah KCP Subang mengalami penurunan di tahun 2017 (hasil wawancara dengan *Account Officer*).
4. Gaji pokok Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia yang relatif rendah, mengakibatkan PNS di Indonesia tidak bisa membeli rumah secara tunai (Rekapitulasi Gaji Pokok PNS Per Golongan, 2017).
5. Harga rumah murah (bersubsidi) tipe 30/60 yang rata-rata diatas 100 juta rupiah, dan setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan (Ariyanti F. , 2017).
6. Kesenjangan antara gaji pokok Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan harga rumah murah bersubsidi tipe 30/60 yang rata-rata diatas 100 juta rupiah.
7. Kurangnya minat nasabah BJB Syariah KCP Subang yang berprofesi PNS terhadap produk pembiayaan pemilikan rumah di BJB Syariah KCP Subang.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Peneliti merumuskan permasalahan yang akan diteliti dalam proposal ini. Adapun permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan, pelayanan dan margin berpengaruh terhadap minat pembiayaan pemilikan rumah di BJB Syariah KCP Subang?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat pembiayaan pemilikan rumah?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat pembiayaan pemilikan rumah?
4. Apakah margin berpengaruh terhadap minat pembiayaan pemilikan rumah?

Fia Anisa Nur Utami, 2019

PENGARUH KEPERCAYAAN, PELAYANAN, DAN MARGIN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN PEMILIKAN RUMAH (Studi pada Nasabah BJB Syariah KCP Subang yang Berprofesi PNS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, pelayanan dan margin terhadap minat pembiayaan pemilikan rumah yang dilihat dari dimensi kepercayaan, pelayanan dan margin.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat prakti. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan, dapat juga memperkuat teori-teori mengenai pembiayaan pemilikan rumah di perbankan syariah, bahan referensi bagi para akademisi yang sedang memperdalam ilmu ekonomi dan keuangan Islam, khususnya yang fokus terhadap keuangan Islam dan sebagai rujukan bagi para penelitian selanjutnya untuk kemudian dikembangkan secara lebih detail dan luas. Adapun secara praktis, penelitian ini menjadi bahan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan penulis, dapat menjadi bahan evaluasi dan juga pertimbangan untuk standarisasi di perbankan syariah agar lebih informatif dan sistematis, dan dapat menambah tingkat pengetahuan masyarakat mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi minat pembiayaan pemilikan rumah.