

Outline Journal of Management and Accounting

Journal homepage: <https://journal.outlinepublisher.com/index.php/OJMA>

Research Article

Analysis of Customer Decision Determinants in Choosing Islamic Banking Products

(Analisis Faktor Penentu Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Perbankan Syariah)

Vidya Fathimah

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan

*Correspondence: E-mail: vidyafath@gmail.com

Abstrak

Kata Kunci:

Pembiayaan_KPR;
Pelunasan_Pembiayaan;
Perbankan_Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apa saja faktor yang menjadi penentu nasabah memutuskan untuk memilih produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) perbankan syariah, dan juga menganalisis bagaimana kepuasan nasabah setelah memakai produk pembiayaan KPR perbankan syariah. Penelitian ini dilakukan di bank Bank Negara Indonesia Syariah yang sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan studi literatur. Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa faktor yang menjadi keputusan nasabah dalam memilih melakukan pembiayaan KPR di Bank Syariah Indonesia yaitu terhindar dari riba, angsuran tetap, tidak adanya denda, apabila terjadi krisis moneter bank syariah tidak mudah bangkrut. Dan selanjutnya setelah dilakukan pembiayaan KPR selama lima puluh dua bulan, nasabah merasa kecewa, karena nasabah ingin melakukan pelunasan tetapi angka angsuran pokok masih sangat besar yang harus dilunasi. Hal itu disebabkan karena pihak bank syariah memasukkan nilai angsuran nasabah lebih besar ke angsuran margin dari pada angsuran pokok ketika membayar cicilan.

PENDAHULUAN

Bank Syariah adalah bank yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan seperti tidak adanya riba, tidak adanya *gharar* (ketidakjelasan), tidak adanya *maisir* (perjudian), lebih mengedepankan keadilan, kejujuran, transparansi, dan universal. Kegiatan bank syariah meliputi menghimpun dana dalam bentuk Giro, Tabungan, Deposito dan bentuk lainnya, serta menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan *murabahah*, *musyarakah mutanaqisah*, *Istishna'*, *ijarah muntahiyah bittamlik*, dan lainnya (Ilyas 2018).

Di dalam penelitian ini membahas tentang pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) syariah. Banyak dari masyarakat Indonesia lebih memilih mengajukan pembiayaan ke bank syariah

dari pada bank konvensional, dikarenakan sistem bank syariah tanpa riba yang mana mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga. Yang mana suku bunga Bank Indonesia selalu berubah-ubah, yang mengakibatkan pembayaran cicilan pinjaman bisa berubah-ubah dan tidak tetap. Sedangkan sistem pembayaran angsuran bank syariah bersifat tetap (Dayyan, Fahriansah, and Juprianto 2019).

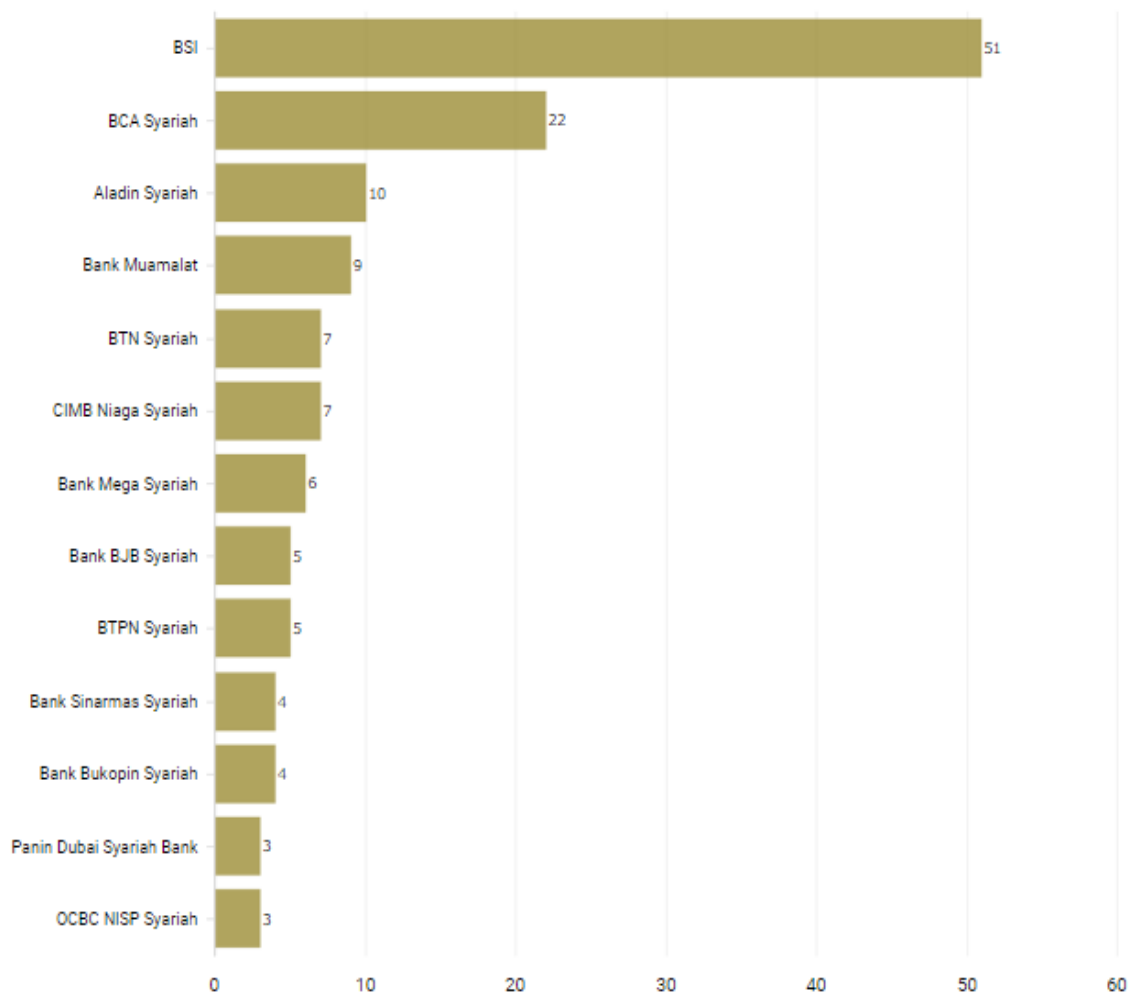
Adapun yang membedakan KPR Syariah dan KPR Konvensional dapat dilihat di gambar bawah ini:



Gambar 1: Perbedaan KPR Konvensional dan KPR Syariah

Sumber: *Pinhome (2022)*

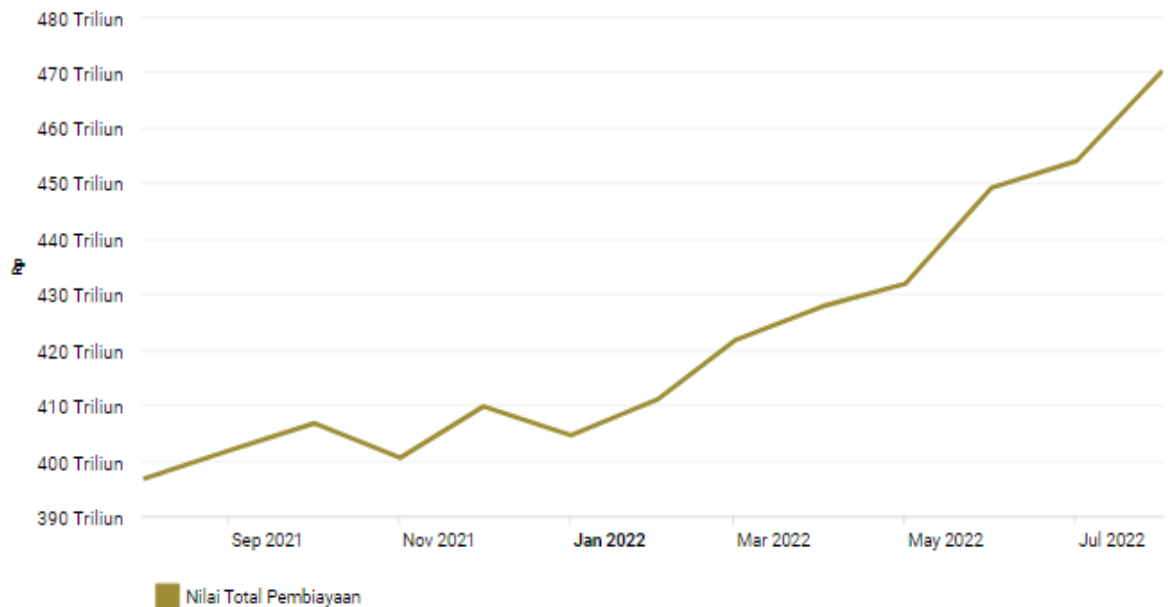
Dari gambar 1 diatas dapat dilihat perbedaan KPR Konvensional dan KPR syariah. Apabila KPR konvensional menggunakan perjanjian kredit bagi peminjam dan biaya bunga selalu berfluktuatif mengikuti kebijakan Bank Indonesia kadang bunga naik dan kadang turun, sedangkan KPR Syariah menggunakan akad Murabahah dengan konsep jual beli, tanpa riba, menggunakan margin yang tetap (Satria and Setiani 2018). Kebanyakan masyarakat Indonesia sekarang ini menggunakan pembiayaan dari Bank Syariah Indonesia, dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar 2. Grafik masyarakat Indonesia yang menggunakan jasa Bank Syariah.

Sumber: Populix (perusahaan penyedia layanan survei, 2023).

Survei ini dilakukan melalui aplikasi Populix pada Maret 2023 terhadap 1.014 responden muslim di seluruh Indonesia. Mayoritas responden adalah pekerja dengan status ekonomi kelas menengah. Dari data diatas diketahui, banyak masyarakat Indonesia yang memilih menggunakan jasa di Bank Syariah Indonesia, dikarenakan mayoritas rakyat Indonesia adalah orang Islam, dan lebih memilih transaksi tanpa riba, transparansi, tidak *gharar*, tidak ada unsur *maysir*, jujur, serta fleksibilitas pengajuan yang mudah (Firmansyah and Indika 2017). Adapun pertumbuhan masyarakat yang menggunakan pembiayaan syariah, dapat dilihat di tabel bawah ini.



Gambar 3. Nilai Pembiayaan Bank Umum Syariah di Indonesia tahun 2021-2022.

Sumber: Data Otoritas Jasa Keuangan (2022).

Dari data diatas, dapat dilihat total pembiayaan terus meningkat mencapai angka 470 Triliun di bulan Juli 2022. Dari data diatas banyak masyarakat Indonesia yang mempercayakan Bank Syariah sebagai tempat transaksi melakukan segala jenis pembiayaan dan termasuk pembiayaan KPR. Adapun jenis akad pembiayaan KPR di bank syariah yaitu: **Musyarakah Mutanaqisah**, *mutanaqisah* merupakan jenis yang paling sering ditemukan pada produk pembiayaan properti di perbankan. Arti *musyarakah* adalah kerja sama yang terjalin antara bank dan nasabah dalam kepemilikan properti. Sementara *mutanaqisah* mengacu pada kesepakatan yang memungkinkan nasabah untuk secara bertahap membeli bagian kepemilikan bank hingga kepemilikan penuh. Pada skema ini, nasabah dan bank bersama-sama melakukan pembelian properti (rumah tapak, apartemen, atau jenis lainnya) dengan porsi kepemilikan sebagaimana yang telah disepakati. Kemudian, nasabah melakukan pembiayaan properti tersebut dengan cara mencicil atau mengangsur hingga semua aset kepemilikan bank akan berpindah tangan kepada nasabah. Selanjutnya **Murabahah**, jenis pembiayaan rumah dengan skema *Murabahah* melibatkan mekanisme jual beli. Dalam skema ini, bank akan membeli properti yang diinginkan oleh nasabah dengan harga tunai. Lalu, bank syariah menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga perolehan ditambah dengan *margin* atau keuntungan sesuai kesepakatan bersama. Selanjutnya nasabah melakukan pembayaran dengan cicilan dalam jangka waktu tertentu. Mengingat besarnya sudah ditentukan sejak awal, maka cicilan yang dibayarkan oleh nasabah bersifat tetap atau tidak berubah hingga akhir pembiayaan. Selanjutnya **Ijarah Muntahiyah Bittamlik (IMBT)**, jenis akad IMBT merupakan jenis pembiayaan yang berbasis pada prinsip *ijarah* (sewa) dan *muntahiyah bittamlik* (akhir dari kepemilikan). Pada skema ini, bank akan membeli properti yang diinginkan oleh nasabah dan menyewakannya kepada nasabah dengan jangka waktu tertentu. Setelah masa sewa berakhir, kepemilikan properti akan dialihkan kepada nasabah sesuai dengan kesepakatan. Dan yang terakhir **Istishna**, jenis pembiayaan yang ditujukan untuk konstruksi atau pembangunan properti baru. Bank dan nasabah akan melakukan kesepakatan mengenai rincian pembangunan, biaya, dan jadwal penyelesaian. Bank akan membiayai konstruksi properti, dan setelah selesai, kepemilikan properti akan dialihkan kepada nasabah (Pradesyah 2018).

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apa saja yang menjadi faktor penentu keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan KPR syariah di Bank Syariah Indonesia. Dan bagaimana kepuasan nasabah setelah memakai produk pembiayaan KPR di Bank Syariah Indonesia. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui apa saja faktor yang menjadi penentu keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan KPR Bank Syariah Indonesia, dan ingin mengetahui bagaimana kepuasan nasabah setelah memakai pembiayaan KPR Bank Syariah Indonesia.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi dan hasil wawancara terkait keinginan nasabah mau menggunakan pembiayaan KPR di Bank Syariah Indonesia dan terkait apa pendapat nasabah setelah beberapa tahun menggunakan KPR Bank Syariah Indonesia. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data angsuran pokok dan angsuran margin nasabah, referensi buku, dan jurnal.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan cara mengumpulkan, mengolah, menganalisis, serta menyajikan data secara deskriptif. Hal yang dilakukan seperti mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dan terkait dengan objek penelitian, melakukan wawancara kepada nasabah yang melakukan pembiayaan KPR di Bank Syariah Indonesia. Setelah itu hasilnya dianalisis, dan ditarik kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Analisis Deskriptif. Analisis ini menggunakan metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada. Adapun teknik analisis datanya yaitu mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan judul penelitian ini melalui jurnal-jurnal, penelitian terdahulu, buku-buku, dokumen, sumber data angsuran pokok dan margin nasabah. Selanjutnya di deskripsikan hasil analisisnya, selanjutnya ditarik kesimpulan dari pendapat nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia yang melakukan pembiayaan KPR di Bank Syariah Indonesia. Dari hasil wawancara dibawah ini terlihat alasan nasabah ingin melakukan pembiayaan KPR di Bank Syariah Indonesia.

Tabel 1. Data Nasabah yang melakukan Pembiayaan di BSI

No	Nama Nasabah	Alasan Ingin Melakukan Pembiayaan di BSI
1.	Siti Maysarah	Karena tanpa riba, fleksibel dalam pengajuan, tanpa denda, margin tetap, apabila terjadi krisis bank tidak mudah bangkrut.
2.	Muhammad Taufan	Karena tanpa riba, mengikuti syariat Islam, margin tetap.
3.	Syahrizal Surya	Karena tanpa riba, jujur dalam pencatatan, transparan, margin tetap.

Dari tabel 1 diatas, dapat diketahui beberapa alasan nasabah dalam melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia, salah satunya adalah kerana tanpa riba, akadnya berdasarkan akad jual beli. Jual beli diperbolehkan Allah di dalam firman Nya surah Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

اَوَّحَلَ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: “Dan Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”

Dari ayat diatas, dapat kita simpulkan bahwasannya Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan transaksi riba. Di Bank Syariah Indonesia, menggunakan akad murabahah, dimana Bank Syariah Indonesia (BSI) dulu yang beli rumah nya, lalu dijual ke nasabah beserta margin keuntungan. Contoh Harga rumah 200 juta, lalu Bank Syariah Indonesia menambahkan margin sesuai keinginan bank misal 100 juta, jadi harga beli rumah sebesar 300 juta dicicil selama 10 tahun atau lebih. (Ardiyani and Diana 2023).

Adapun perhitungan cicilan bank syariah yang sesuai dengan teori yang ada di buku bank syariah (Ifham 2016) yaitu: Misalnya ada nasabah yang bernama pak Feri melakukan transaksi pembiayaan KPR di bank syariah, yang mana harga rumah Rp. 500.000.000, nasabah harus membayar *Down Payment* ke developer sebesar 30% yaitu Rp. 150.000.000. Selanjutnya nasabah melakukan transaksi pembiayaan ke Bank Syariah dengan plafon Rp. 350.000.000 ditambah margin 4,75% per tahun. Dan dicicil selama 10 tahun. Dan dapat diketahui margin dalam 1 tahun yaitu Rp. 16.625.810,4. Kalau selama 10 tahun margin menjadi Rp. 166.258.104. Jadi jumlah yang harus dicicil nasabah adalah $Rp\ 350.000.000 + Rp.\ 166.258.104 = Rp.\ 516.258.104$ selama 10 tahun. Adapun rincian nya yaitu: Angsuran pokok Rp. 2.916.666,66 per bulan di tambah angsuran margin 1.385.484,2 per bulan. Jadi setiap bulan nasabah membayar Rp. 4.302.150,87 per bulan. Akan tetapi realisasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia tidak tetap pembagian jumlah cicilan angsuran pokok dan margin, Bank Syariah Indonesia lebih banyak memasukkan nilai cicilan perbulan itu ke angsuran margin dahulu, lebih sedikit ke angsuran pokok. Seperti contoh dibawah ini :

KPR Anda	
Plafon Pinjaman (Harga Rumah - Uang Muka)	: Rp 350.000.000,00 + Margin Rp.166.258.104
Angsuran per Periode	: Rp 4.302.150,87
Total Periode	: 120 bulan

Gambar 4. Tabel pembayaran cicilan pembiayaan KPR Bank Syariah Indonesia.

Bulan	Angsuran Margin	Angsuran Pokok	Total Angsuran	Sisa pinjaman
0	0	0	0	Rp 350.000.000,00
1	Rp 2.420.833,33	Rp 1.881.317,54	Rp 4.302.150,87	Rp 348.118.682,46
2	Rp 2.407.820,89	Rp 1.894.329,98	Rp 4.302.150,87	Rp 346.224.352,48
3	Rp 2.394.718,44	Rp 1.907.432,43	Rp 4.302.150,87	Rp 344.316.920,04
4	Rp 2.381.525,36	Rp 1.920.625,51	Rp 4.302.150,87	Rp 342.396.294,54
5	Rp 2.368.241,04	Rp 1.933.909,83	Rp 4.302.150,87	Rp 340.462.384,70
6	Rp 2.354.864,83	Rp 1.947.286,04	Rp 4.302.150,87	Rp 338.515.098,66
7	Rp 2.341.396,10	Rp 1.960.754,77	Rp 4.302.150,87	Rp 336.554.343,89
8	Rp 2.327.834,21	Rp 1.974.316,66	Rp 4.302.150,87	Rp 334.580.027,23
9	Rp 2.314.178,52	Rp 1.987.972,35	Rp 4.302.150,87	Rp 332.592.054,88
10	Rp 2.300.428,38	Rp 2.001.722,49	Rp 4.302.150,87	Rp 330.590.332,39
11	Rp 2.286.583,13	Rp 2.015.567,74	Rp 4.302.150,87	Rp 328.574.764,65
12	Rp 2.272.642,12	Rp 2.029.508,75	Rp 4.302.150,87	Rp 326.545.255,90

Sumber: *Simulasi Kredit Pemilikan Rumah Bank Syariah (2023).*

Dari tabel diatas terlihat plafon Rp. 350.000.000 dan margin Rp. 166.258.104. Apabila kalau dibagi 120 bulan angsuran pokok tambah margin menjadi Rp. 2.916.666 per bulan angsuran pokoknya, dan margin Rp. 1.385.484 per bulan. Tapi dari gambar 4 diatas, terlihat untuk bulan pertama angsuran pokok Rp. 1.881.371 dan angsuran margin Rp. 2.420.833. Pihak bank syariah memasukkan nilai cicilan pertama lebih besar ke angsuran margin darii pada angsuran pokok. Begitu juga di bulan kedua dan seterusnya di tahun-tahun awal pembayaran.

Bank Syariah Indonesia memakai sistem angsuran *flat annuitas*, yang mana mengakui keuntungan margin lebih besar terlebih dahulu dan secara bertahap menurun karena hal tersebut akan merugikan nasabah apabila nasabah akan melunasi pembiayaan murābahah tersebut sebelum waktu jatuh temponya, nasabah akan membayar sisa *outstanding* pokok yang besar Sistem pembiayaan KPR tersebut dilakukan pada Bank Syariah Indonesia dengan studi kasus nasabah atas nama ibu Siti Maysarah yang ingin melakukan pelunasan dibulan ke lima puluh dua yang mana jumlah tenor adalah 15 tahun. Adapun jumlah pembiayaan KPR sebesar Rp. 155.000.000 ditambah margin yang cukup besar dibuat pihak Bank Syariah Indonesia yaitu Rp. 211.807.504. Dengan cicilan per bulan Rp. 2.307.819. Ketika ingin melakukan pelunasan dibulan ke dua puluh lima. Pihak Bank Syariah

mengharuskan nasabah membayar pokok Rp. 136.496.652 lagi. Ini sangat tidak adil bagi ibu Siti Maysarah. Karena setelah dihitung :

Angsuran pokok: $\text{Rp. } 155.000.000 / 180 = \text{Rp. } 861.111$ per bulan

Angsuran margin: $\text{Rp. } 211.807.000 / 180 = \text{Rp. } 1.176.708$ per bulan

Apabila angsuran pokok $\text{Rp. } 861.111 \times 52 \text{ bulan} = \text{Rp. } 44.777.772$ yang sudah terbayar, jadi pokok yang harus dibayar yaitu $\text{Rp. } 155.000.000 - \text{Rp. } 44.777.772 = \text{Rp. } 110.222.228$ lagi. Tetapi pihak Bank Syariah Indonesia menyampaikan melalui surat, bahwa cicilan pokok ibu Siti Maysarah adalah sebesar Rp. 136.496.652. Dari angka itu terlihat lebih besar Rp. 26.274.424. Ketika ibu Siti Maysarah meminta rincian tabel total angsuran margin dan total angsuran pokok yang telah di bayar ibu Siti Maysarah, pihak Bank Syariah Indonesia tidak memberikannya. Dari sini ada ketidaktransparanan yang dilakukan pihak Bank Syariah Indonesia.

Setiap transaksi yang memberi peluang terjadinya persengketaan, karena barang yang dijual tidak transparan, atau ada unsur penipuan yang dapat membangkitkan permusuhan antara dua pihak yang bertransaksi, atau salah satu pihak menipu pihak lain, hal tersebut dilarang oleh Nabi Muhammad SAW, sebagai antisipasi terhadap munculnya kerusakan yang lebih besar, dalam hal ini adalah sistem angsuran dengan metode annuitas yang sering menjadi komplain oleh pihak nasabah terhadap perbankan syariah pada saat pelunasan sebelum jatuh tempo. Metode penentuan keuntungan tersebut jelas dapat disimpulkan apabila Bank Syariah Indonesia menerapkan metode proporsional atau flat maka untuk sisi perbankan dan nasabah akan tercipta suatu keadilan dan ketransparanan, namun sebaliknya Bank Syariah Indonesia menerapkan metode annuitas, maka dapat diketahui bagi sisi nasabah akan sangat dirugikan, adanya kecurangan, unsur penipuan dan ketidakjujuran karena pada saat akad pembiayaan tersebut, sesuai informasi yang diperoleh peneliti, Bank Syariah Indonesia tidak menjelaskan kepada nasabah tentang metode penentuan keuntungannya. Namun hanya jumlah total angsuran dalam promes yang wajib ditandatangani nasabah ketika akad, dan tidak dijelaskan secara detil berapa porsi pokok dan berapa porsi margin tiap bulannya pada saat akad pembiayaan tersebut, dengan kata lain bagi sisi perbankan hal tersebut akan sangat menguntungkan secara bisnis sehingga dapat disimpulkan metode annuitas tersebut hanya berpihak pada keuntungan perbankan saja sedangkan pihak nasabah dirugikan.

KESIMPULAN

Dari beberapa nasabah alasan memilih produk pembiayaan KPR Bank Syariah Indonesia adalah karena tidak adanya riba, transparan, margin tetap, jujur, fleksibel dalam pengajuan, dan tanpa denda. Adapun dalam sisi lain, Bank Syariah Indonesia dalam metode penentuan keuntungannya menggunakan metode annuitas. Bank Syariah Indonesia dalam persentase penentuan keuntungannya akan mengambil keuntungan diawal pembiayaan sedangkan pokok pembiayaan akan dikenakan lebih banyak pada saat diakhir waktu pembiayaan. Tampak hal tersebut dengan jelas Bank Syariah

Indonesia dalam penentuan keuntungannya memperlakukan nasabah dengan tidak adil dan merugikan nasabah apabila melakukan pelunasan di pertengahan tenor atau jangka waktu pembiayaannya sehingga akan menimbulkan komplain atau pengaduan dari pihak nasabah. Dengan praktik penerapan metode annuitas dalam pengakuan keuntungan dalam pembiayaan murābahah, saat ini Bank Syariah Indonesia masih jauh dari aturan syara' maka sebaiknya Bank Syariah Indonesia perlu menetapkan metode penentuan keuntungannya dengan metode proporsional atau *flat* dan menaati ketentuan dari Dewan Syariah Nasional seperti Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 04/DSNMUI/IV/2000 tentang Murābahah, Fatwa No. 84/DSNMUI/XII/2012 yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 31 Desember 2012 mengenai metode pengakuan pembiayaan murabahah serta regulasi-regulasi yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, fatwa-fatwa Internasional dan sebaiknya menetapkan kebijakan internal dan eksternal yang lebih adil serta sesuai syara' dalam operasional Bank Syariah Indonesia

REFERENSI

- Ardiyani, Syifa, and Nana Diana. 2023. "Analisis Penerapan Akuntansi Murabahah Dalam Pembiayaan KPR Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Karawang." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9 (9): 260–69.
- Dayyan, Muhammad, Fahriansah Fahriansah, and Juprianto Juprianto. 2019. "Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Di Gampong Pondok Kemuning)." *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1–19.
- Firmansyah, Egi Arvian, and Deru R Indika. 2017. "Kredit Pemilikan Rumah Syariah Tanpa Bank: Studi Di Jawa Barat." *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan* 10 (3): 223–30.
- Ifham, Ahmad. 2016. *Membongkar Rahasia Bank Syariah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ilyas, Rahmat. 2018. "Manajemen Permodalan Bank Syariah." *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 5 (2): 323–38.
- Pradesyah, Riyan. 2018. "Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah." *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam* 1 (1): 34.
- Satria, Muhammad Rizal, and Tia Setiani. 2018. "Analisis Perbandingan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Konvensional Dengan Pembiayaan Murabahah (KPR) Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BJB Dengan Bank BJB Syariah)." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2 (1): 105–18.