

PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH BPRS AL-SALAM

Dede Nurdiansyah
STAI Laa Roiba Cibinong Bogor
E-mail: dede_Nurdiansyah@yahoo.com

Abstrak: Lembaga-lembaga keuangan Islam, akan diterima apabila dapat memenuhi tuntutan objektif yang berlandaskan efisiensi. Dan akan bertahan juga berkembang jika mampu menawarkan keserbapraktisan dan lebihpraktisan bagi ummat dalam urusan keuangan, baik untuk menyimpan maupun untuk meminjam. Lembaga-lembaga keuangan pun harus mampu memberikan kepada calon nasabahnya dalam mendapatkan kredit/pembiayaan berikut segala konsekuensinya, serta dalam menyediakan imbalan bagi simpanan yang dititipkan ummat yang menjadi nasabahnya.

Kata Kunci: Nasabah, Produk Pembiayaan, Murabaha

Pendahuluan

Islam bertujuan untuk membentuk masyarakat dengan tatanan sosial yang solid. Dalam tatanan itu, setiap individu diikat oleh persaudaraan dan kasih sayang bagai satu keluarga. Sebuah persaudaraan yang *universal* dan tak diikat batas geografis. Allah SWT berfirman:

Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan serta menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertaqwa, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal. (Al-Hujurat: 13)

Dalam kegiatan ekonomi, Islam mendorong praktek bagi hasil serta mengharamkan riba. Keduanya sama-sama memberi keuntungan bagi pemilik dana, namun keduanya mempunyai perbedaan yang sangat nyata. Ada beberapa pendapat dalam menjelaskan riba, namun secara umum

terdapat benang merah yang menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual-beli maupun pinjam meminjam secara bathil atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam.¹ Mengenai hal ini, Allah SWT mengingatkan dalam firman-Nya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu.” (An-Nisa: 29)

Kerangka kegiatan muamalat secara garis besar dapat dibagi kedalam tiga bagian besar, politik, sosial dan ekonomi. Dari ekonomi dapat diambil tiga turunan lagi, yaitu: konsumsi, simpanan, dan investasi. Berbeda dengan sistem lainnya, Islam mengajarkan pola konsumsi yang moderat, tidak berlebihan tidak juga keterlaluan. Dan dengan tegas Allah SWT berfirman:

Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah Saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya. (Al-Isra: 27)

Doktrin Al-qur'an tersebut secara ekonomi dapat diartikan mendorong terpupuknya surplus konsumsi dalam bentuk simpanan, untuk dihimpun kemudian dipergunakan dalam membiayai investasi. Baik untuk perdagangan (*trade*), produk (*manufacture*) dan jasa (*service*). Dalam konteks inilah kehadiran lembaga keuangan mutlak adanya (*dharurah*), karena ia bertindak sebagai *intermediate* antara *supply unit* dengan *demand unit*.²

Terbitnya undang-undang no. 7 tahun 1992 tentang perbankan secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan syariah walaupun masih dengan menggunakan istilah bank bagi hasil. Dasar operasional bank bagi hasil secara rinci dijabarkan dalam peraturan pemerintah no. 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Ketentuan perundang-undangan tersebut telah dijadikan sebagai dasar hukum beroperasinya bank syariah di Indonesia yang menandai dimulainya era sistem perbankan ganda (*dual banking system*) di Indonesia.

¹ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Suatu Pengenalan Umum*, (Jakarta: Tazkia Institute, 2000), hal. 59

² M. Syafii Antonio, *Bank Syariah: Analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2006) hal. 16

Pada tahun 1998, dikeluarkan undang-undang no. 10 tahun 1998 sebagai amandemen dari undang-undang no. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah. Berdasarkan undang-undang no. 10 tersebut, bank umum konvensional diperbolehkan untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah melalui pembukaan UUS (*Unit Usaha Syariah*) yang menandai era *dual system banking* di Indonesia. Pada tahun 1999 dikeluarkan undang-undang no. 23 tahun 2004 tentang Bank Indonesia yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk dapat pula menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah.³

Lembaga-lembaga keuangan Islam, akan diterima apabila dapat memenuhi tuntutan objektif yang berlandaskan efisiensi. Dan akan bertahan juga berkembang jika mampu menawarkan keserbapraktisan dan kelebihanpraktisan bagi ummat dalam urusan keuangan, baik untuk menyimpan maupun untuk meminjam. Lembaga-lembaga keuangan pun harus mampu memberikan kepada calon nasabahnya dalam mendapatkan kredit/pembiayaan berikut segala konsekuensinya, serta dalam menyediakan imbalan bagi simpanan yang dititipkan ummat yang menjadi nasabahnya.

Dalam konteks posisinya ditengah-tengah masyarakat, lembaga keuangan Islam pada dasarnya sama dengan lembaga keuangan konvensional dalam arti bahwa ia juga merupakan lembaga perantara. Perbedaan antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan Islam terletak pada produk-produk dan layanan jasa yang ditawarkan serta legalitas keagamaan.

Seperti halnya lembaga keuangan konvensional, kehadiran lembaga keuangan Islam hendaknya atas dasar kebutuhan masyarakat dan tuntunan perekonomian. Kredibilitas dan profesionalitas, yang merupakan syarat kelangsungan dan perkembangan lembaga keuangan konvensional, juga menjadi syarat bagi kelangsungan dan perkembangan lembaga keuangan Islam.

Secara umum, BPR memiliki fungsi sebagai agen pembangunan

³ Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Outlook Perbankan Syariah Indonesia 2007*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006)

(*agent of development*) yang diharapkan mampu mewujudkan pemerataan pelayanan perbankan, pemerataan kesempatan berusaha dan pemerataan pendapatan masyarakat melalui pemberian bantuan kredit kepada pedagang/pengusaha kecil dan di pasar-pasar serta di desa-desa, serta menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan dan deposito berjangka. Di samping itu juga berfungsi mempersempit ruang gerak para pelepas uang (*money lender*) dan *rentenir* yang sampai saat ini masih sulit untuk di berantas.⁴

BPR merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau prinsip syariah untuk memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Mendirikan BPR/BPRS memiliki banyak keuntungan seperti faktor kedekatan geografis dan psikologis dengan para nasabah. Selain itu, BPR/BPRS juga memiliki operasional yang spesifik dengan fokus pelayanan kepada usaha kecil menengah (UKM). Di samping itu, BPR/BPRS juga dapat menempatkan dana di perbankan lain, deposito berjangka, atau sertifikat deposito. Hanya, BPR/BPRS tidak boleh menerima simpanan dalam bentuk giro, usaha valuta asing, penyertaan modal, maupun usaha perasuransian.

Sampai Juni 2007, total aktiva BPR mencapai Rp 23,04 triliun, dana pihak ketiga Rp 15,77 triliun, jumlah kredit Rp 16,94 triliun, dan laba tahun berjalan Rp 509 miliar. Demikian pula dengan kecukupan modal sendiri (*capital adequacy ratio*/CAR) BPR yang mencapai 22,7 persen. “Dari total kredit yang diberikan BPR, 52 persen kepada sektor lain-lain, 40 persen sektor perdagangan, dan 6 persen pertanian.”⁵

Faktor utama sebagai dasar pertimbangan bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja profesional perbankan, seperti jaminan keamanan dana nasabah, efektifitas dan efisien layanan jasa perbankan. Faktor bunga tidaklah menjadi alasan utama nasabah dalam memilih jasa perbankan, sebagian masyarakat tidak terlalu memperhatikan masalah atas bunga tersebut dan lebih mengutamakan efektifitas, efisiensi dan keamanan atas dana yang disimpan oleh lembaga perbankan.

⁴ M. Syafii Antonio, *Bank Syariah: Analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman*, h. 113

⁵ <http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2007/092007/08/0701.htm>, Tgl. 15 September 2007

Paradigma kebijakan yang diperlukan untuk menjamin konsistensi peran dalam pengembangan perbankan syariah antara lain:

1. Pengembangan SDM perbankan syariah
2. Pengembangan instrument-instrumen layanan jasa perbankan syariah
3. Sosialisasi program dan layanan jasa perbankan syariah
4. Profesionalisme kinerja dan layanan jasa perbankan
5. Segmentasi pasar perbankan syariah
6. Pengembangan networking dalam skala nasional maupun internasional.⁶

Di kalangan masyarakat masih ada tanggapan yang sangat sumir yang merumuskan persepsi mereka bahwa bank syariah itu sama saja dengan bank konvensional plus doa dan jilbab. Kesalahan persepsi ini disebabkan beberapa faktor. *Pertama*, kelengkapan dari sistem perbankan syariah itu baik menyangkut filosofis, sistem dan teknik belum mapan. Bahkan masing masing negara maupun masing masing bank masih memiliki peluang untuk menggunakan metodenya sendiri. Standardisasi produk, akad, prosedur, laporan keuangan, jasa yang diberikan masih dalam agenda regulator. *Kedua*, SDM di bank syariah itu dapat dikatakan sebahagian besarnya adalah alumni bank konvensional yang tentu akan membawa pola pikir, budaya dan sistem bank konvensional. Filosofi dari bank syariah yang murni syariah sesungguhnya belum sepenuhnya mewarnai semua visi, misi dan sepak terjang bank syariah.⁷

Karakteristik Pembiayaan Murabahah

Salah satu skim fiqh yang paling populer digunakan oleh perbankan syariah adalah skim jual beli *murabahah*, karena dalam definisinya disebut adanya keuntungan yang disepakati, maka karakteristik dari *murabahah* itu adalah penjual harus memberitahu pembeli tentang harga pembelian barang dan menyatakan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya tersebut.⁸

⁶ <http://www.solusihukum.com/artikel/artikel33.php>, Tgl 29 Agustus 2007

⁷ <http://www.btn.co.id/berita.asp?action=BL&intNewsID=351>, Tgl. 15 September 2007

⁸ Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 86

Tujuan nasabah melakukan jual beli dengan bank adalah karena alasan bahwa nasabah tidak memiliki uang tunai (modal) untuk bertransaksi langsung dengan *supplier* dengan melakukan transaksi dengan bank (sebagai lembaga keuangan) maka nasabah dapat melakukan jual beli dengan pembayaran tangguh atau diangsur. Jika *murabahah* dilakukan dengan cara pembayaran angsuran, maka yang timbul dari transaksi ini adalah piutang uang. Artinya, penjual (bai') akan memiliki piutang uang sebesar nilai transaksi atas pembeli (musytari') dan sebaliknya pembeli mempunyai utang sebesar nilai transaksi kepada penjual.

Murabahah merupakan satu transaksi jual beli, maka harus dipenuhi rukun dan syarat-syarat. Adapun rukun *murabahah* adalah:

- ◊ Penjual (bai')
- ◊ Pembeli (musytari')
- ◊ Barang/objek (mabi')
- ◊ Harga (tsaman)
- ◊ Ijab qabul (sighat)⁹

Adapun syarat *murabahah* sesuai dengan rukun diatas adalah sebagai berikut:

1. Syarat yang berakad
 - ◊ Cakap hukum
 - ◊ Sukarela (ridha), tidak dalam keadaan dipaksa/terpaksa/dibawah tekanan
2. Objek yang diperjual belikan
 - ◊ Tidak termasuk yang diharamkan atau dilarang
 - ◊ Bermanfaat
 - ◊ Penyerahannya dari penjual ke pembeli dapat dilakukan
 - ◊ Merupakan hak milik penuh yang berakad
 - ◊ Sesuai dengan spesifikasi antara yang diserahkan penjual dan yang diterima pembeli

⁹ Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, h. 40

3. Akad sighthat

- ◊ Harus jelas dan disebutkan secara spesifik dengan siapa yang berakad
- ◊ Antara ijab dan qabul (serah terima) harus selaras baik dalam spesifikasi barang maupun harga yang disepakati.
- ◊ Tidak mengandung klausul yang bersifat menggantungkan keabsahan transaksi pada hal atau kejadian yang akan datang.
- ◊ Tidak membatasi jangka waktu.

Penyebab terlarangnya sebuah transaksi adalah disebabkan faktor-faktor berikut:

1. Haram zatnya (*haram li-dzatihi*) seperti memakan babi, khamr, bangkai, darah.
2. Haram selain zatnya (*haram li ghairihi*) seperti melakukan *tadlis*/penipuan, *taghrir/gharar*, *ikhtikar*, *bai' najasy*, *riba*, *maisir*, *risywah*.
3. Tidak sah (lengkap) akadnya, seperti rukun dan syarat tidak terpenuhi, terjadi ta'alluq, terjadi "two in one".¹⁰

Dalam transaksi jual beli *murabahah*, bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual didalam *murabahah* adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kadua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad.

Pembiayaan *murabahah* terdiri dari dua transaksi jual beli *murabahah*:

- a. Transaksi bank membeli barang secara tunai dari penjual (*supplier barang*)
- b. Transaksi bank menjual barang tersebut secara cicilian ke debitur.

Karena dalam transaksi jual beli yang kedua, pembayaran tidak dilakukan secara tunai maka pembiayaan *murabahah* juga terdiri dari transaksi-transaksi:

- a. Transaksi *dayn* (hutang) antara bank dengan debitur, yaitu sebesar

¹⁰ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, h. 30

harga barang yang belum dibayar lunas.

- b. Transaksi debitur memberikan jaminan atas *dayn* (hutang)–nya tersebut.¹¹

Pada dasarnya jaminan bukanlah salah satu rukun atau syarat yang mutlak yang harus dipenuhi dalam *bai' al murabahah*, jaminan dimaksudkan untuk menjaga agar pemesan tidak main-main dengan pesanan. Pembeli (penyedia pembiayaan/kreditur) dapat meminta pemesan (pemohon/debitur) suatu jaminan atau *rahn* untuk dipegangnya. Dalam teknis operasionalnya barang-barang yang dipesan dapat menjadi salah satu jaminan, barang yang dijadikan jaminan berupa BPKB mobil yang bisa dijadikan objek pembiayaan tersebut.

Murabahah memberi banyak manfaat kepada bank syariah, salah satunya adalah adanya keuntungan yang muncul dari selisih harga beli dari penjual dengan harga jual kepada nasabah. Sesuai dengan sifat bisnis /tjarah, transaksi *murabahah* memiliki beberapa manfaat, demikian juga resiko yang harus diantisipasi. Selain itu, sistem *murabahah* juga sangat sederhana. Hal tersebut memudahkan penanganan administrasinya di bank syariah.

Diantara kemungkinan resiko yang harus diantisipasi antara lain:

- a. *Default* atau kelalaian, nasabah sengaja tidak membayar angsuran maupun nasabah yang tidak mampu membayar angsuran.
- b. Fluktuasi harga komparatif, hal ini terjadi bila harga suatu barang di pasar naik setelah bank membelikannya untuk nasabah. Bank tidak bisa mengubah harga jual beli tersebut.
- c. Penolakan nasabah, barang yang dikirim bisa saja ditolak oleh nasabah karena berbagai sebab. Bisa jadi karena rusak dalam perjalanan sehingga nasabah tidak mau menerimanya. Karena itu, sebaiknya dilindungi dengan asuransi. Kemungkinan lain karena nasabah merasa spesifikasi barang tersebut berbeda dengan yang ia pesan. Bila bank telah menandatangani kontrak pembelian dengan penjualnya, barang tersebut akan menjadi milik bank. Dengan demikian bank mempunyai risiko untuk menjualnya kepada pihak lain.

¹¹ Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam: Suatu Pengantar*, h. 700

- d. Dijual, karena *murabahah* bersifat jual beli hutang, maka ketika kontrak ditandatangani, barang itu menjadi milik nasabah. Nasabah bebas melakukan apapun terhadap aset miliknya tersebut, termasuk untuk menjualnya. Jika terjadi demikian, risiko untuk *default* akan besar.¹²

Adapun syarat-syarat khusus *murabahah* adalah:

1. Penjual memberitahu biaya modal kepada nasabah.
2. Kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan.
3. Kontrak harus bebas dari riba.
4. Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat pada barang sesudah pembelian.
5. Penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara hutang.¹³

Bai' al murabahah dapat dilakukan untuk pembelian secara pemesanan yang biasa disebut *murabahah* kepada pemesanan pembelian. *Murabahah* kepada pemesanan pembelian umumnya dapat diterapkan pada produk pembiayaan untuk pembelian barang-barang investasi, baik domestik maupun keluar negeri, seperti melalui *letter of credit* (L/C). Kalangan perbankan syariah di Indonesia banyak menggunakan *al murabahah* secara berkelanjutan (*roll over/evergreen*) seperti untuk modal kerja. Padahal, sebenarnya *al murabahah* adalah kontrak jangka pendek dengan sekali akad (*one short deal*). *Al Murabahah* tidak tepat diterapkan untuk skema modal kerja. Akad *mudharabah* lebih sesuai untuk skema tersebut. Hal ini mengingat prinsip *mudharabah* memiliki fleksibilitas yang sangat tinggi.¹⁴

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 04/DSN/-MUI/IV/2000, tentang *murabahah*, khususnya keputusan pertama maka telah ditetapkan ketentuan umum *murabahah* dalam perbankan syariah:

¹² M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari teori ke praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), cet. 1, h. 106-107

¹³ *Ibid*, h. 146

¹⁴ *Ibid*, h. 106

1. Bank dan nasabah harus melakukan akad *murabahah* yang bebas riba.
2. Barang yang diperjualbelikan tidak diharamkan oleh syaria'at Islam.
3. Bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
4. Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.
5. Bank harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara hutang.
6. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah (pemesan) dengan harga jual senilai harga beli plus keuntungannya. Dalam kaitan ini bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan.
7. Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati.
8. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus dengan nasabah.
9. Jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membelikan barang dari pihak ketiga, akad jual beli *murabahah* harus dilakukan setelah barang, secara prinsip menjadi milik bank.

Skim Jual Beli Dalam Murabahah

Pembiayaan *murabahah* digunakan dalam kondisi dimana bank tidak memiliki objek yang diinginkan pembeli, skim ini biasanya digunakan untuk membantu pembeli untuk pengadaan objek tertentu dimana pembeli tidak memiliki kemampuan finansial yang cukup untuk melakukan pembayaran secara tunai.

Contoh kasus:

Bapak Dedi berniat memiliki mobil untuk kepentingan pribadi seharga Rp. 120 Juta, padahal saat itu ia hanya memiliki dana Rp. 30 Juta. Untuk mengatasi permasalahannya, bapak Dedi pergi ke bank syariah untuk mencari solusi. Bagaimana skim yang akan diterima oleh bapak Dedi ?

(asumsi: ekspektasi keuntungan bank adalah 12%th)

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, bank syariah memberikan solusi dengan skim *bai' al murabahah* sebagai berikut:

Perhitungan bank:

Harga mobil	: Rp. 120 juta
Porsi nasabah	: Rp. 30 Juta
Porsi bank	: Rp. 90 Juta
Margin keuntungan bank	: Rp. 90 Juta x 12% x 2 Th = Rp. 21,6 Juta

Skim untuk nasabah:

Harga beli mobil	: Rp. 120 Juta
Margin keuntungan	: Rp. 21,6 Juta
Harga jual bank	: Rp. 141,6 Juta
Angsuran pertama	: Rp. 30 Juta
Sisa angsuran	: Rp. 111,6 Juta
Agsuran per bulan	: Rp. 4. 650.000,- ¹⁵

Praktek Pembiayaan Murabahah di BPRS Al Salaam

Fasilitas pembiayaan syariah multi produk di BPRS Al Salaam memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk memilih kendaraan atau peralatan yang dibutuhkan nasabah dengan prinsip murabahah (jual beli). Nasabah akan memperoleh barang atau kendaraan dengan harga jual sebesar harga beli ditambah margin yang disepakati dengan bank, untuk selanjutnya pembayarannya dapat diangsur secara tetap setiap bulannya.

Keuntungan produk murabahah di BPRS Al Salaam adalah sebagai berikut:

1. Tidak menggunakan sistem bunga
2. Dapat digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan usaha
3. Persyaratan ringan
4. Proses cepat
5. Margin sesuai kesepakatan

¹⁵ Sunarto Zulkifli, *Bank Syariah: Dari Teori ke Prakte*, h. 61

6. Diberikan keringanan bagi nasabah yang membayar angsuran tepat waktu

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi nasabah antara lain:

1. Mengisi formulir permohonan pembiayaan
2. Mengisi surat persetujuan suami/istri
3. Mengisi form fiducia barang rumah tangga
4. Melampirkan foto copy KTP suami dan istri dan kartu keluarga
5. Melampirkan foto copy rekening listrik dan telepon 3 bulan terakhir
6. Melampirkan foto copy jaminan (BPKB dan STNK atau SHM/SHGB dan SPPT PBB)
7. Melampirkan foto copy rekening tabungan bulan terakhir

Nasabah pembiayaan murabahah BPRS Al Salaam juga menyerahkan jaminan BPKB atau SHM.¹⁶

Sejarah Singkat BPRS AL Salaam

PT BPR Amal Salman yang lebih dikenal dengan nama BPR Al Salaam, didirikan pada tanggal 9 Oktober 1991. Pendiriannya diprakarsai oleh para alumni Institut Teknologi Bandung (ITB) yang aktif di Masjid Salman pada saat masih menjadi sebagai mahasiswa. Kebersamaan selama menimba ilmu di perguruan tinggi telah mendorong para alumni ini untuk melanjutkan kegiatan amalnya seperti yang telah dilakukan dahulu di Salman ITB dengan membentuk lembaga yang bergerak di bidang sosial dengan nama Yayasan Amal Salman. Salah satu bentuk kegiatan yang ditujukan untuk membantu perekonomian masyarakat adalah dengan mendirikan sebuah lembaga keuangan berbentuk Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan nama BPR Al Salaam.

Pendirian BPR Al Salaam juga dimaksudkan untuk turut serta dalam pelayanan lembaga keuangan bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah, dengan corak khusus yaitu pelayanan perbankan dengan nafas keislaman.¹⁷

¹⁶ Wawancara pribadi dengan Pranata Setioadi S.Pi. Depok, 20 Januari 2008.

¹⁷ Wawancara pribadi dengan Pranata Setioadi S.Pi. Depok, 20 Januari 2008

Berbeda dari badan usaha swasta pada umumnya BPR Al Salaam merupakan usaha yang berlandaskan kebersamaan (Solidarity Corporate) yang tetap menjunjung tinggi profesionalisme. BPR Al Salaam hadir untuk memberikan pelayanan “retail banking” bagi kemajuan bersama sesuai dengan motto “Maju Dalam Kebersamaan”.

Kegiatan operasional BPR ini dimulai pada tanggal 29 Pebruari 1992 berdasarkan Akte No. 30 dari Abdul Latief, Notaris di Jakarta, diubah dengan akte No.14 tanggal 5 Desember 1991 dari Abdul Latief, Notaris di Jakarta, yang telah disetujui oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan No.C2-7937.HT.01.01.TH.91 tanggal 19 Desember 1991 dan didaftarkan pada Kantor Pengadilan Negeri di Bogor dibawah No. WB.DH.1.PR.01.10.92 serta diumumkan dalam tambahan No.657 dari Berita Negara RI No.13 tanggal 14 Pebruari 1992 dan tambahan No. 5045 dari Berita Negara RI No.70 tanggal 1 September 2000. Jumlah modal yang disetor pada awal berdiri tahun 1991, sebesar Rp. 69,8 juta dengan jumlah pemegang saham sebanyak 40 orang.

Pada tahun 2003, modal yang disetor telah mencapai Rp. 1,28 milyar dengan jumlah pemegang saham sebanyak 103 orang. Selanjutnya untuk mendukung pengembangan telah disetujui peningkatan modal dasar perseroan dalam RUPS tahun 2003 dari Rp. 1 milyar menjadi Rp. 5 milyar. Peningkatan tersebut juga telah disetujui oleh Menteri Kehakiman dan HAM RI melalui SK Nomor: C-04029 HT.01.04.TH.2004.

Pada tahun 2004, jumlah kredit yang berhasil disalurkan BPRS Al Salaam (bank) kepada masyarakat adalah sebesar Rp. 37,6 Milyar kepada 3885 orang nasabah, sehingga sampai akhir tahun 2004 portofolio kredit yang diberikan mencapai angka Rp. 36,95 Milyar atau mengalami pertumbuhan sampai dengan 160% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun potoflio kredit tersebut belum termasuk kredit yang disalurkan melalui program *Channellink* dengan bank Niaga sebesar Rp. 6,22 Milyar kepada 435 orang.¹⁸

Keinginan para pemegang saham sejak awal pendirian untuk menjadikan BPR Al Salaam sebagai lembaga keuangan bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah dengan corak khusus yaitu pelayanan perbankan dengan

¹⁸ Analisa Keluhan Nasabah Terhadap Produk PT. BPR Al Salam, *PT. BPR Al Salam*, Depok 2005

nafas keislaman alhamdulillah sudah dapat diwujudkan dalam bentuk nyata melalui kegiatan operasi Perbankan Syariah sejak tanggal 3 Juli 2006.

Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Bprs Al Salaam

Di dalam profil responden ni peneliti mencoba membagi ke dalam beberapa tabel yaitu jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan perbulan. Responden berjumlah 80 orang. Uraian identitas responden ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi responden dan kaitannya dengan masalah-masalah dan tujuan penelitian.

Tabel. 1
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1.	Laki – laki	60	75
2.	Perempuan	20	25
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Tabel di atas menjelaskan data responden menurut jenis kelamin. Responden menurut jenis kelamin jelas terlihat sangat jauh berbeda antara jumlah responden laki-laki dan perempuan. Responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 75%, sedangkan sebagian kecil adalah responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 25%.

Tabel. 2
Responden Menurut Kelompok Usia

No	Usia	F	%
1.	< 17 Tahun	0	0
2.	17 – 25	10	12.5
3.	26 – 35	31	38.8
4.	36 – 45	34	42.5
5.	> 46 Tahun	5	6.3
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari hasil kuesioner ternyata responden yang berusia 17 – 25 Tahun berjumlah 10 orang, sehingga dapat dipersentasekan berjumlah 12.5 %. Sedangkan responden yang berusia 26 – 35 tahun berjumlah 31 orang, dengan persentase 38.8% dan untuk responden yang berusia 36 – 45 tahun berjumlah 34 orang, dengan persentase 42.5%, dan sisanya 6.3% responden berusia >46 tahun berjumlah 5 orang, dan tidak ada responden yang berusia kurang dari 17 Tahun.

Tabel. 3
Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Tingkat Pendidikan Terakhir	F	%
1.	SD/MI	2	2.5
2.	SLTP/MTs	4	5.0
3.	SLTA/Aliyah	30	44
4.	S ¹ /S ²	44	55.0
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari data di atas menunjukkan bahwa yang mendominasi tingkat pendidikan responden yang menjadi nasabah pada BPRS Al Salaam adalah tingkat pendidikan strata 1 (S1), dengan presentase 55.0%. Sebagian responden dengan tingkat pendidikan SLTA dengan presentase 37.5%, tingkat pendidikan SLTP dengan presentase 5.0%, sisanya tingkat pendidikan SD dengan presentase 2.5%. Hasil ini menunjukkan tingkat pendidikan yang tinggi berpengaruh pada pengetahuan responden terhadap lembaga keuangan, sehingga dapat memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan BPRS Al Salaam.

Tabel. 4
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	F	%
1.	Pedagang	3	3.8
2.	Karyawan	33	41.3
3.	PNS/TNI	24	30.0
4.	Pelajar	1	1.3

5.	Wiraswasta	17	21.3
6.	Lain – lain	2	2.5
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Data di atas menunjukkan sebagian besar responden berprofesi sebagai karyawan swasta dengan presentase 41.3%, sedangkan yang berprofesi sebagai pegawai negeri dengan presentase 30%, untuk responden yang berprofesi sebagai wiraswasta dipresentasikan sebanyak 21.3%, dan sisanya 3.8% untuk yang berprofesi sebagai pedagang, 2.5% memiliki profesi lain dan 1.3% yang masih berprofesi sebagai pelajar. Hal ini disebabkan sebagian besar pembiayaan murabahah dilakukan untuk memiliki kendaraan dan *notebook*, karena barang tersebut sudah tersedia di BPRS Al Salaam.¹⁹

Tabel. 5
Responden Menurut Pendapatan Perbulan

No	Pendapatan	F	%
1.	< Rp. 500.000	0	0
2.	Rp. 500.000 - Rp. 2.000.000	47	58.8
3.	> Rp. 2.000.000	33	41.3
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Data di atas menunjukkan sebagian responden memiliki pendapatan Rp.500.000 – Rp.2.000.000 perbulannya dengan presentase 58.8% dan responden yang memiliki pendapatan lebih dari Rp. 2.000.000 perbulannya dipresentasikan sebanyak 41.3%. dan tidak ada responden yang mempunyai pendapatan kurang dari Rp. 500.000,-.

Pengetahuan Nasabah Terhadap BPRS Al Salaam

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data tentang pengetahuan nasabah terhadap konversi yang dilakukan oleh lembaga keuangan

¹⁹ Wawancara pribadi dengan Pranata Setioadi S.Pi., Depok, 20 Januari 2008

BPRS Al Salaam dari bank yang berbasis konvensional menjadi lembaga keuangan syariah dengan menggunakan metode tes, yaitu objek tes yang jawabannya sudah tersedia.

Kuisisioner nasabah BPRS Al Salaam disebarakan dan dijawab oleh 80 responden, kemudian penulis sajikan dalam tabel-tabel berikut ini:

Tabel. 6
Perubahan BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Tahu	37	46.3
2.	Kurang Tahu	15	18.8
3.	Tidak Tahu	28	35.0
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab tahu tentang perubahan BPRS Al Salaam dari BPR Al Salam sebanyak 46.3%, dan 18.8% responden yang menjawab kurang mengetahui perubahan BPRS Al Salaam, dan sisanya menjawab tidak tahu dengan presentase 35.0%. Pengetahuan responden terhadap konversi BPRS Al Salaam didukung dengan sosialisasi positif pihak bank terhadap nasabahnya. BPRS Al Salaam memberikan surat pemberitahuan perihal konversi juga memberikan surat *novasi* (perubahan akte pembiayaan) kepada nasabah yang telah melakukan transaksi pembiayaan sebelum dikonversi.²⁰

Tabel. 7
Aspek Perubahan BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Sistem Transaksi	22	27.5
2.	Produk Perbankan	43	53.8
3.	Pelayanan	13	16.3
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

²⁰ *Ibid.*,

Dari tabel diatas sebanyak 53.8% responden yang menjawab aspek perubahan BPRS Al Salaam adalah produk perbankan, sedangkan 27.5% responden menjawab sistem transaksi dan 16.3% responden menjawab pelayanan dan sisanya 2.5% menjawab hal yang lainnya.

Tabel. 8
Produk Pembiayaan BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Mudharabah	23	28.8
2.	Musyarakah	23	28.8
3.	Murabahah	34	42.5
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab Murabahah sebagai produk pembiayaan yang paling banyak diketahui sebanyak 42.5%, dan sebagian responden menjawab 28.8% untuk mudharabah dan 28.8% responden yang menjawab musyarakah. Sebagian besar nasabah BPRS Al Salaam melakukan transaksi pembiayaan murabahah untuk memiliki kendaraan bermotor dan renovasi rumah.

Tabel. 9
Sumber Informasi Produk Pembiayaan BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Teman	24	30.0
2.	Media	31	38.8
3.	Brosur	21	26.3
4.	Lainnya	4	5.0
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari data di atas sebanyak 38.8% responden mengetahui informasi produk pembiayaan di BPRS Al Salaam bersumber dari media sebagai sarana efektif untuk melakukan sosialisasi produk, dan 30.0% responden menjawab teman, kemudian 26.3% responden menjawab brosur, dan sisanya 5.0% responden menjawab lainnya. Selain dengan hal diatas, sosialisasi juga dilakukan dengan menggunakan *sales agent*, dan *display* ditempat-tempat belanja.

Tabel. 10
Jenis Produk Pembiayaan BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Pembiayaan Syariah Multi Produk	44	55.0
2.	Pembiayaan Syariah Mitra Usaha	29	36.3
3.	Pembiayaan Syariah Pendidikan	7	8.8
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari data di atas sebanyak 55.0% responden menjawab pembiayaan syariah multi produk sebagai produk pembiayaan yang paling diketahui responden, sedangkan produk pembiayaan syariah mitra usaha diketahui oleh 36.3% responden dan sisanya 8.8% responden menjawab pembiayaan syariah pendidikan.

Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Murabahah BPRS Al Salaam

Pertanyaan persepsi nasabah terhadap lembaga keuangan syariah BPRS Al Salaam memberikan peluang kepada responden untuk menjawab sesuai pilihan yang telah disediakan.

Dari hasil kuisioner nasabah BPRS Al Salaam terhadap produk pembiayaan Murabahah BPRS Al Salaam, berikut adalah data yang penulis uraikan dalam tabel-tabel berikut ini:

Tabel. 11
Aspek Pengenalan BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Produk Simpanan	14	17.5
2.	Produk Pembiayaan	46	57.5
3.	Produk Jasa	9	11.3
4.	Pelayanan	9	11.3
5.	Lainnya	2	2.5
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Data di atas menunjukkan bahwa responden mengenal BRPS Al Salam terhadap aspek produk pembiayaannya dengan jumlah responden 57.5%, hal ini memantapkan dan sesuai dengan tujuan BPRS Al Salaam

sebagai salah satu bank perkreditan rakyat syariah untuk menyalurkan pembiayaan. Sedangkan responden yang menjawab produk simpanan sebanyak 17.5%, responden lain yang menjawab produk jasa sebanyak 11.3%, aspek pelayanan dijawab oleh 11.3% responden, dan sisanya yang menjawab hal lain sebanyak 2.5%.

Tabel. 12
Produk Pembiayaan Murabahah dengan Kebutuhan Responden

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Ya	69	86.3
2.	Tidak	6	7.5
3.	Tidak Tahu	5	6.3
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari data di atas dapat diketahui bahwa produk pembiayaan murabahah BPRS Al Salaam sudah sesuai dengan kebutuhan, sebanyak 86.3% responden menjawab ya, dan 7.5% responden yang menjawab tidak sesuai dengan tuntutan kebutuhan, dan sisanya 6.3% responden menjawab tidak tahu.

Tabel. 13
Produk Pembiayaan Murabahah dengan Kebutuhan Perbankan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Ya	62	77.5
2.	Tidak	9	11.3
3.	Tidak Tahu	9	11.3
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Menurut jawaban responden sebesar 77.5% mengindikasikan produk pembiayaan murabahah BPRS Al Salaam telah sesuai dengan tuntutan dunia perbankan untuk melakukan transaksi pembiayaan. Sedangkan sebanyak 11.3% responden yang menjawab tidak sesuai dengan tuntutan perbankan, dan sisanya 11.3% responden menjawab tidak tahu.

Tabel. 14
Manfaat Produk Pembiayaan Murabahah BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Ya	63	78.8
2.	Tidak	12	15.0
3.	Tidak Tahu	5	6.3
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari data di atas diketahui sebanyak 78.8% responden menjawab memiliki manfaat dengan melakukan pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam, sebanyak 15.0% responden menjawab tidak ada manfaat yang didapatkan, dan sisanya 6.3% responden menjawab tidak tahu.

Tabel. 15
Kesesuaian Prinsip Syariah terhadap Produk Pembiayaan Murabahah

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Ya	68	85.0
2.	Tidak	5	6.3
3.	Tidak Tahu	7	8.8
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari data di atas hampir seluruh responden yaitu sebanyak 85.0% responden setuju dengan sistem yang digunakan pada produk pembiayaan dengan menerapkan prinsip syariah pada transaksinya. Dan sebanyak 6.3% responden menjawab tidak sesuai prinsip syariah yang diterapkan pada produk pembiayaan murabahah BPRS Al Salaam. Sedangkan sisanya sebanyak 8.8% responden menjawab tidak tahu prinsip syariah yang diterapkan di lembaga keuangan syariah BPRS Al Salaam. Bagi yang melakukan murabahah untuk kendaraan bermotor, akad yang dilakukan adalah akad jual beli karena barangnya sudah dimiliki oleh BPRS Al Salaam. Kemudian ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati oleh kedua belah pihak. Sedangkan untuk renovasi rumah maka dilakukan akad wakalah terlebih dahulu kemudian dibuktikan dengan kwitansi pembelian setelah itu dilaksanakan akad murabahah.²¹

²¹ *Ibid.*

Tabel. 16
Alasan Memilih Produk Pembiayaan Murabahah BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Angsurannya Ringan	25	31.3
2.	Perhitungannya Mudah	13	16.3
3.	Sesuai dengan kebutuhan	42	52.5
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari data di atas sebanyak 52.5% responden menjawab sesuai dengan kebutuhan sebagai alasan untuk memilih produk pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam, dan 31.3% responden menjawab angsuran yang diberikan BPRS Al Salaam kepada nasabah pembiayaan murabahah cukup ringan sehingga dapat dijangkau oleh nasabah-nasabahnya. Dan sisanya sebanyak 16.3% responden menjawab perhitungannya mudah dalam pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam.

Tabel. 17
Prosedur Akad Murabahah BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Baik	53	66.3
2.	Cukup Baik	24	30.0
3.	Tidak Tahu	3	3.8
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Data di atas menunjukkan sebanyak 66.3% responden menjawab baik terhadap prosedur akad murabahah di BPRS Al Salaam, sehingga tidak ada kekhawatiran nasabah untuk melakukan pembiayaan di BPRS Al Salaam, sedangkan 30.0% responden menjawab cukup puas dengan akad murabahah di BPRS Al Salaam, dan selebihnya 3.8% responden menjawab tidak tahu.

Tabel. 18
Program Sosialisasi untuk Responden BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Menarik	51	63.8

2.	Tidak Menarik	23	28.8
3.	Tidak Tahu	6	7.5
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Sebanyak 63.8% responden berpendapat bahwa sosialisasi yang dilakukan BPRS Al Salaam untuk nasabahnya menarik, sehingga mereka mengetahui produk-produk pembiayaan BPRS Al Salaam. Sedangkan responden yang menjawab tidak menarik berjumlah 28.8%, hal ini disebabkan program sosialisasi yang tidak berkelanjutan sehingga banyak nasabah baru yang tidak tahu secara mendetail produk dan kegiatan yang ada di BPRS Al Salaam. Dan sisanya yang menjawab tidak tahu tentang program sosialisasi BPRS Al Salaam berjumlah 7.5% responden.

Tabel. 19
Sikap Petugas BPRS Al Salaam dalam Melayani Nasabah

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Baik	54	67.5
2.	Kurang Baik	22	27.5
3.	Tidak Tahu	4	5.0
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Table di atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab baik tentang sikap para petugas BPRS Al Salaam dalam melayani nasabahnya sebanyak 67.5%, dan sebanyak 27.5% responden menjawab kurang baik, dan sebagian jawaban responden tidak tahu dengan presentase 5.0%.

Sikap Responden Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah BPRS Al Salaam

Pertanyaan sikap responden terhadap produk pembiayaan murabahah BPRS Al Salaam yang diberikan kepada responden untuk menjawab sesuai dengan pilihan jawaban yang disediakan.

Dari hasil kuisioner tersebut penulis mendapatkan data yang akan diuraikan pada tabel-tabel berikut:

Tabel. 20
Kesesuaian Produk Dengan Harapan Responden

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Ya	65	81.3
2.	Tidak	15	18.8
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Tabel di atas menunjukkan sebanyak 81.3% responden menjawab sesuai dengan harapan nasabahnya, sedangkan sebanyak 18.8% responden menjawab tidak sesuai produk yang ada di BPRS Al Salaam dengan harapan responden.

Tabel. 21
Rekomendasi Menggunakan Pembiayaan BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Ya	66	82.5
2.	Tidak	14	17.5
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Sebanyak 82.5% responden akan merekomendasikan teman atau kerabatnya untuk melakukan pembiayaan di BPRS Al Salaam, hal ini disebabkan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Al Salaam dan produk pembiayaannya. Sedangkan yang lainnya menjawab tidak akan merekomendasikan teman atau kerabatnya untuk melakukan pembiayaan di BPRS Al Salaam yaitu sebanyak 17.5% responden.

Tabel. 22
Kesesuaian Prinsip Syariah yang Diterapkan BPRS Al Salaam

No	Pilihan Jawaban	F	%
1.	Ya	73	91.3
2.	Tidak	7	8.8
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa sebanyak 91.3% responden menjawab transaksi yang dilakukan di BPRS Al Salaam sudah sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan ada 8.8% responden menjawab belum sesuainya prinsip syariah di BPRS Al Salaam.

Tabel. 23
Sikap Responden Tentang Pemahaman Prinsip Syariah

No	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Transaksi Non Ribawi	47	58.8
2.	Saling Membantu Dan Bekerjasama	28	35.0
3.	Menghindari Uang Menganggur Dan Tidak Berputar	4	5.0
4.	Lainnya	1	1.3
Jumlah		80	100

Sumber: Diolah dari data lapangan tahun 2008

Dari data diatas menunjukkan sebagian besar responden yaitu berjumlah 58.8% memahami bahwa prinsip syariah adalah transaksi perbankan tanpa ada unsur riba di dalamnya, yang akan memberatkan satu pihak tanpa kesepakatan bersama. Sedangkan sebagian lain menjawab prinsip syariah adalah saling membantu dan bekerjasama sehingga dapat saling berbagi keuntungan maupun kerugian, ini dijawab oleh 35.0% responden. Sebagian kecil lain menjawab untuk menghindari uang menganggur dan tidak berputar maka diperlukan transaksi perbankan dengan prinsip syariah, dan dijawab oleh 5.0% responden. Dan sisanya yang lain menjawab lainnya dengan 1.3% responden.

Analisis Data

Hasil dari penelitian ini terlihat bahwa 75% responden yang menjadi nasabah adalah laki-laki yang berusia 6 - 45 tahun, dan yang lebih mendominasi pendidikan terakhir nasabah adalah Strata 1 (S1) dengan presentase 55.0%, dengan profesi pekerjaan yang beragam tetapi sebanyak 41.3% responden bekerja sebagai karyawan swasta. Dari tabel. 5 dapat diketahui 58.8% responden memiliki penghasilan perbulan sebesar Rp. 500.000 – Rp. 2.000.000.

Nasabah telah mengetahui proses konversi yang dilakukan oleh BPRS Al Salaam, hal tersebut di jawab oleh 46.3% responden pada tabel. 6. sebelum BPRS Al Salaam melakukan konversi menjadi lembaga keuangan berbasis syariah, BPRS Al Salaam telah melakukan proses sosialisasi terhadap nasabah, melalui pola konfirmasi positif menyambangi tiap nasabah, serta pola konfirmasi negatif dengan mengirim surat pemberitahuan perubahan

akta pembiayaan kepada nasabah pembiayaan yang telah melakukan pembiayaan sebelum konversi, dengan tujuan agar nasabah mengetahui terlebih dahulu proses konversi yang dilakukan oleh BPRS Al Salaam. Proses konversi BPRS Al Salaam tentu merubah cara pandang nasabahnya dari bank yang melakukan transaksi konvensional dengan sistem syariah, hal ini dapat dirasakan nasabah dengan perubahan sistem transaksi yang ada di BPRS Al Salaam.

Konversi BPRS Al Salaam tentu merubah sistem perbankan yang digunakan, hal tersebut dirasakan langsung oleh nasabahnya. Sesuai hasil jawaban responden pada tabel.7, sebanyak 53.8% aspek perubahan BPR menjadi BPRS Al Salaam adalah produk perbankannya. Khusus untuk pembiayaan murabahah harus dilakukan akad yang jelas yaitu akad murabahah, kemudian barang tersebut harus sudah menjadi milik bank. Produk pembiayaan murabahah menjadi salah satu produk unggulan BPRS Al Salaam sebagai bank penyalur pembiayaan untuk masyarakat.

Perubahan BPR menjadi BPRS Al Salam tidak mengubah cara pandang dan pemahaman nasabah dengan lembaga keuangan yang menyalurkan pembiayaan, karena mengikuti regulasi yang diatur oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Fatwa MUI sebagai lembaga yang mengatur dan mengawasi produk syariah. Konversi BPRS Al Salaam merubah sistem bunga yang digunakan untuk pembiayaan dengan istilah margin, sehingga fungsi BPRS Al Salaam untuk pembiayaan murabahah adalah sebagai penjual.

Pengetahuan dan antusiasme nasabah dipengaruhi oleh informasi yang diberikan BPRS Al Salaam lewat media informasi, baik media cetak/maupun elektronik sebanyak 38.8% selain pengaruh teman dan kerabat yang telah lebih dahulu melakukan pembiayaan di BPRS Al Salaam. Informasi yang diberikan BPRS Al Salaam memberikan pengaruh yang besar terhadap pemahaman nasabahnya, sehingga media informasi baik cetak maupun elektronik terbukti efektif untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang bank yang beroperasi dengan prinsip syariah.

Sebanyak 55.0% responden adalah nasabah yang melakukan pembiayaan syariah multi produk, yang memiliki keinginan untuk produk tertentu. Dari jawaban tersebut nasabah mengetahui bahwa produk pembiayaan

tersebut dapat membantu nasabah untuk memiliki barang tertentu dengan sistem murabahah. Jadi ada proses transaksi pertukaran barang dengan uang, dimana pembayarannya dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu dengan besaran total pembayaran yang tetap. Dalam perjanjiannya pun diperkenankan adanya biaya administrasi, bonus ataupun sanksi. Mengenai bonus dan sanksi ini tidak bisa disamakan dengan bunga. Bunga dalam kredit konvensional merupakan penambahan nilai dari nilai pokok pinjaman, dan hal ini jelas-jelas riba dan diharamkan. Sedangkan sanksi disini lebih ditekankan pada sanksi berupa denda misalnya keterlambatan pembayaran, sehingga dengan adanya sanksi ini, debitur akan berusaha menepati janji pembayarannya. Begitu pula bonus keringanan pembayaran hutang apabila melunasi sebelum jangka waktu pelunasan. Semua itu harus dijelaskan dengan gamblang pada saat perjanjian / akad antara kedua belah pihak.

Sebagai lembaga keuangan yang berdiri sejak tahun 1991 dan ber-konversi dengan sistem syariah pada tahun 2006 BPRS Al Salaam menjadi mitra masyarakat untuk menyalurkan pembiayaan, sehingga BPRS Al Salaam dikenal dengan produk pembiayaannya. Dapat dilihat pada tabel 11, 57.5% responden mengenal BPRS Al Salaam pada aspek pembiayaannya dibandingkan produk perbankan lainnya. Hal tersebut dipengaruhi oleh informasi yang diberikan BPRS Al Salaam sebagai bank pemberi kredit dengan prinsip syariah.

Salah satu produk pembiayaan di BPRS Al Salaam yaitu pembiayaan murabahah menurut responden sangat sesuai untuk dapat memiliki produk-produk tertentu, hal ini sesuai dengan jawaban sebanyak 77.5%, pada tabel 13, bahwa produk produk pembiayaan murabahah sesuai dengan tuntutan kebutuhan perbankan yang hadir di tengah masyarakat, untuk menyalurkan dana kebidang produktif maupun konsumtif. Kebutuhan nasabah untuk melakukan pembiayaan dengan prinsip syariah juga menjadi alasan lain yang mendukung kepercayaan mereka bertransaksi di BPRS Al Salaam.

Sebanyak 78.8% responden merasakan manfaat dengan melakukan pembiayaan murabahah di BPRS Al Salaam disebabkan proses yang mudah, cepat, dan harga yang terjangkau oleh nasabah. Kemudahan

yang diberikan memperkuat dan menarik keinginan nasabahnya untuk memiliki produk atau barang tertentu di BPRS Al Salaam.

Prinsip syariah yang digunakan pada produk pembiayaan murabahah BPRS Al Salaam sudah sesuai dengan kaidah, dapat ditunjukkan dari tabel.15, sehingga pemahaman nasabah terhadap BPRS Al Salaam adalah bank yang berprinsip syariah sehingga dapat menjaga kepercayaan dan membantu nasabahnya dalam hal pembiayaan. Ini disebabkan dalam stuktur BPRS Al Salaam terdapat dewan pengawas syariah yang akan mengawasi setiap produk yang dikeluarkan. Sebanyak 85.0% responden setuju dengan sistem yang digunakan.

Produk pembiayaan murabahah yaitu pembiayaan syariah multi produk dipilih nasabah sebanyak 52.5% responden sebagai produk yang menguntungkan dan membantu nasabah untuk memiliki produk tertentu. Hal ini dipengaruhi oleh akad yang digunakan untuk pembiayaan murabahah sangat baik, dapat ditunjukkan pada tabel 18, sebanyak 66.3% responden menjawab baik. Didukung dengan informasi dan sosialisai yang baik terhadap produk pembiayaan di BPRS Al Salaam sehingga masyarakat mengetahui dan memahami keuntungan melakukan pembiayaan di BPRS Al Salaam, hal ini dijawab oleh 63.8% responden yang berpendapat sosialisasi yang dilakukan BPRS Al Salaam menarik nasabahnya untuk melakukan pembiayaan.

Pelayanan yang baik akan menjadi pengaruh yang besar bagi perusahaan jasa seperti BPRS Al Salaam, sumber daya manusia yang baik untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dengan optimal tentu memberikan pandangan pertama dan kesan yang baik bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Kepercayaan dan kepuasan pelayanan menjadi prioritas utama nasabah, hal ini didukung dengan jawaban responden yang merasa puas dengan pelayanan pegawai BPRS Al Salaam sebanyak 67.5%.

Berkaitan dengan produk yang ditawarkan BPRS Al Salaam kepada nasabahnya, sebanyak 81.3% responden menjawab produk yang ada sudah sesuai dengan harapan nasabah. Karena telah didukung oleh kantor kas, kantor cabang pembantu dann dapat dijangkau oleh nasabah untuk melakukan pembiayaan seperti di kantor pos dan *aoutlet-outlet* lainnya. Kemudahan tersebut membuat 82.5% responden akan merekomendasikan

teman dan kerabat untuk melakukan pembiayaan di BPRS Al Salaam. Disebabkan kepuasan dan produk yang sesuai dengan kebutuhan sehingga nasabah perlu memberikan pengalamannya kepada kerabat. Hal lain juga disebabkan 91.3% responden menjawab transaksi yang dilakukan di BPRS Al Salaam sudah sesuai dengan dengan prinsip syariah, sehingga nasabah tidak perlu khawatir.

Dalam penelitian ini terlihat sebanyak 58.8% responden menjawab sistem syariah adalah transaksi non ribawi, sehingga masyarakat memahami sistem syariah adalah sistem tanpa ada unsur riba, dengan tidak ada unsur memberatkan dan berprinsip atas kesepakatan bersama.

Daftar Pustaka

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Utama, 2006), ed ke-3.
- Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001).
- Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: IIIT Indonesia, 2003).
- Analisa Keluhan Nasabah Terhadap Produk PT. BPR Al Salam, *PT. BPR Al Salam*, Depok 2005
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1993).
- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Outlook Perbankan Syariah Indonesia 2007*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006)
- Hayadin, *Hubungan Harapan Berkarir dan Persepsi Terhadap Iklim Sekolah (school climate) dengan Kinerja Kepala Sekolah*, (Jakarta: PPs-UNJ, 2000).
- Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional, *untuk Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Dewan Syariah Nasional, Majelis Ulama Indonesia, 2001), ed.1.
- <http://www.btn.co.id/berita.asp?action=BL&intNewsID=351>,.Tgl.15 September 2007
- <http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2007/092007/08/0701.htm>,.Tgl.15 September 2007

- <http://www.solusihukum.com/artikel/artikel33.php>, Tgl 29 Agustus 2007
- Ibnu Qudamah, *Al Mughni*, (Beirut: Daar al Kutub al Ilmiyah, 1994)jilid 4.
- Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid wa Nihayah Al Muqtasid*, (Beirut: Dar-el Fikri, 1995), Juz. 2.
- Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Kalam Mulia, 1995), jilid 2.
- Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2004), cet. Ke-21
- M. Abdul Mujieb, et. al., *Kamus Istilah Fiqih*, (Jakarta: PT. Pustaka Firdaus, 1994.
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari teori ke praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), cet. 1.
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Suatu Pengenalan Umum*, (Jakarta: Tazkia Institute, 2000)
- M. Syafii Antonio, *Bank Syariah: Analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2006)
- Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- Muhammad Imran Ashraf Usmani, *Moezanbank's Guide to Islamic Banking*, (Irdu Bazar Karachi, Darul Ishaat, t.th.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*, (Jakarta: Tazkia Institute, 1999.
- Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek* (Jakarta, Gema Insani Press, 2001.
- Pius A. Partanto dan M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya, Arkola, 1994.
- Singgih Dirgaganansa, *Pengantar Psikologi*, (Jakarta, Mutiara Sumber Widiya, 1993), Cet. Ke-4.
- Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.
- Sutan Remy Sjahdeni, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1999.
- Syekh Muhammad Ma'sum bin Ali, *Al Amsilah at Tasrifiyah*, (Surabaya: Salim Nabhan; tth.