

Pemilihan Produk Murabahah Pada Bank Syariah Oleh Pelaku UMKM Kota Pekanbaru

Hendra Eka Saputra

Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Riau
hendraekasaputra@fis.uir.ac.id



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>

Vol. 2 No. 1 Maret 2024

Page: 474-483

Article History:

Received: 20-02-2024

Accepted: 25-02-2024

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan terhadap pilihan produk murabahah oleh pelaku Usaha mikro kecil menengah (UMKM) di kota Pekanbaru. Penyeimbangan dari data analisis yang dilakukan menggunakan survey via google form dengan mengukur dari hasil pilihan skala 1-5, dimana nilai 1 terendah dengan ukuran sangat kurang puas dan nilai 5 diambang maksimal dengan ukuran sangat puas. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dalam hal ini teknik pengumpulan data dengan survey. Hasil dari penelitian ini adalah Berdasarkan data bahwa 52,1% adalah pria, 47,9% berjenis kelamin wanita. Untuk Jenjang Pendidikan terakhir sebesar 69% adalah tamatan SMA/Sederajat, selebihnya 16,2% tamatan Sarjana dan 9,9% Tamatan SMP/sederajat. Rentan usia responden 17-35 tahun adalah 58,5%, 36-45 tahun sebesar 27,5%, 46-55 tahun sebesar 11,3% dan rentan 56-64 tahun sebesar 4,2%. Sedangkan untuk jenis usaha yang menjadi dominasi 78,2% adalah usaha kuliner. Kualitas dari pelayanan bank syariah menunjukkan angka kepuasan sangat puas rata-rata 50% ke atas. Hal ini ditunjukkan dari hasil survey terhadap pelayanan bank sudah memberikan kepuasan kepada nasabah. Bagian ini menyajikan hasil dengan deskripsi yang jelas. Hasil dapat dilengkapi dengan gambar dan tabel. Hal ini mempengaruhi keputusan dengan nilai rata-rata di atas 50%. Sebagai nasabah yang cerdas sudah tentu memilih pembiayaan melalui produk yang bebas dari kata riba dan juga memperoleh asa keberkahan di dalamnya.

Kata Kunci : Pelayanan; Pilihan; Murabahah; UMKM

PENDAHULUAN

Provinsi Riau yang kental dengan budaya melayu tak terlepas dari tunjuk ajar ke Islaman, pembiayaan murabahah dengan nasabah UMKM di provinsi Riau menyentuh di angka Rp. 1.772.000.000.000/maret 2023 (data BPS Provinsi Riau). Pembiayaan yang terbesar di kabupaten/kota di Provinsi Riau terdapat yang menjadi

nomor satu adalah kota Pekanbaru dengan nominal Rp. 757.300.000.000/Maret 2023 (data BPS Kota Pekanbaru).

Bank syariah sebagai pelaku bisnis lembaga keuangan yang menyediakan jasa pembiayaan mampu memberikan inovasi penawaran pada produk dan jasa, dengan mengingat bahwa minat nasabah untuk melakukan transaksi pada suatu lembaga adalah mutlak ditangan konsumen masing-masing. Keputusan pembelian merupakan suatu proses yang panjang dan mempunyai beberapa tahapan seperti pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan membeli, dan tahap akhir perilaku setelah membeli. faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu faktor yang berasal dari nasabah itu sendiri, yang terdiri dari proses kognitif yang meliputi kebutuhan atau motivasi, persepsi, sikap dan karakteristik nasabah yang sifatnya non kognitif yaitu aspek demografi, gaya hidup dan kepribadian nasabah. dan kedua yaitu faktor yang berasal dari luar nasabah, yakni pengaruh dari lingkungan yakni pengaruh dari lingkungan yang terdiri atas nilai budaya, pengaruh sub budaya dan lalu lintas budaya, kelas sosial, dan situasi lain yang menentukan. sulitnya akses akses bank syariah menjadi salah satu alasan masyarakat lebih akrab dan memilih bank konvensional. Ini juga salah satu kendala yang dihadapi bank syariah di Indonesia saat ini, ditambah lagi tingkat pengetahuan yang kurang terhadap bank syariah menjadikan masyarakat lebih memilih bank konvensional untuk kebutuhan transaksinya. Tetapi kebanyakan masyarakat memang sudah tahu apa itu bank syariah tetapi mereka tidak mengetahui produk-produk yang ditawarkan bank syariah, sehingga masyarakat yang tidak tahu produk-produk bank syariah tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa bank syariah karena mereka menganggap bahwa fasilitas penunjang yang diberikan masih kalah dengan fasilitas yang ditawarkan oleh bank konvensional, kecuali orang yang mempunyai keinginan kuat menabung pada bank syariah dikarenakan menghindari unsur riba. pemahaman dan pengetahuan juga mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai bank syariah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen(4). Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan(5). Definisi ini berasal dari perbedaan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan oleh klien sebagai hasil dari pertimbangan pelanggan atas serangkaian faktor yang terkait. Artian pada perbankan kualitas pelayanan bisa dikatakan bentuk usaha agar terpenuhi kebutuhan nasabah serta melihat kembali yang menjadi harapan bagi nasabah agar perbankan syariah dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah. Adapun mengutip dari buku Wiwik Sulistiyowati dimensi –dimensi dasar yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh industri jasa antara lain :

1. *Tangibles*

Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi yang dapat ditangkap panca indra konsumen.

2. *Reliability*
Keandalan dari pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness*
Rasa tanggung jawab dari pemberi jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara tepat.
4. *Competence*
Kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*
Sikap sopan santun dan perilaku pemberi jasa dalam memberikan pelayanan.
6. *Credibility*
Keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan konsumen.
7. *Security*
Tingkat keamanan yang didapat bila berhubungan dengan pemberi jasa.
8. *Access*
Kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi.
9. *Communication*
Kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan pemberi jasa mengenai keluhan dan keinginan yang belum tercapai.
10. *Understanding*
Usaha pemberi jasa untuk mengerti dan memahami konsumen.

Keputusan

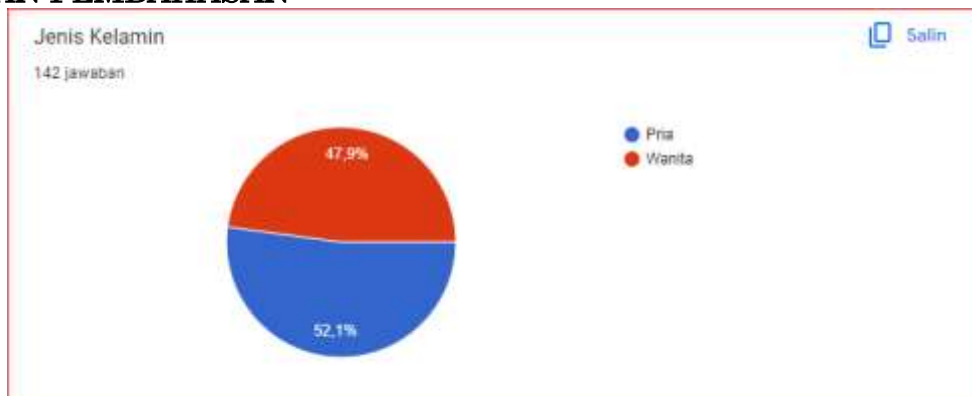
Keputusan pembelian adalah suatu kegiatan membeli sejumlah barang dan jasa, yang dipilih berdasarkan informasi yang didapat tentang produk, dan segera disaat kebutuhan dan keinginan muncul, dan kegiatan ini menjadi informasi untuk pembelian selanjutnya(12). Keputusan nasabah ialah proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi dengan kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Bagi nasabah pertimbangan dalam menggunakan jasa keuangan syariah sebelum memutuskan menggunakan produk, biasanya nasabah akan dihadapkan dengan pilihan tertentu dalam menentukan keputusan. Menurut Kotler dalam Dwi Perwitasari Wiryaningtyas menjelaskan bahwa yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil suatu keputusan untuk mengambil kredit yaitu terdiri dari faktor pribadi, psikologis, sosial, dan kebudayaan.

METODE PENELITIAN

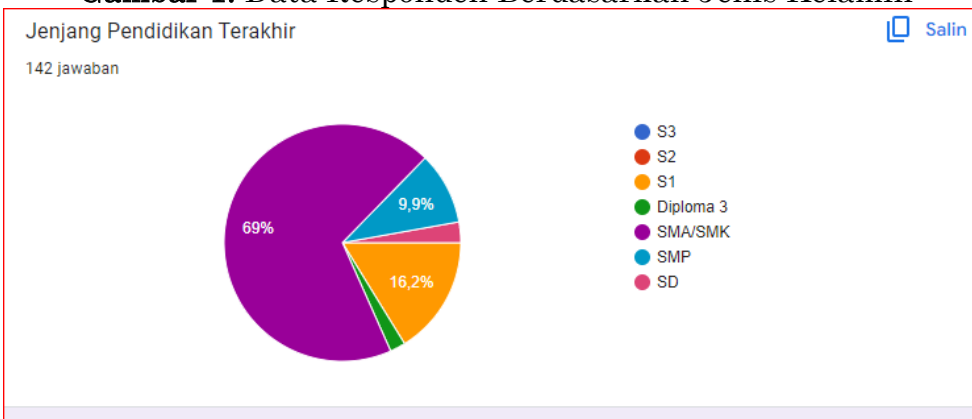
Jenis penelitian menggunakan metode survey melalui via *google form*. Metode penelitian survei digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif lebih kecil. Penelitian survei mulai berkembang dari abad ke 20-an. Prosedur beserta metodenya banyak dikembangkan terutama dibidang psikolog, sosiolog, ekonom, ilmuwan politik, dan statistikawan. Secara etimologi kata survei berasal dari Bahasa Latin yang terdiri dari dua suku kata yakni sur yang berasal dari kata super yang berarti di atas atau melampaui. Sedangkan suku kata vey berasal dari kata videre yang berarti melihat.

Populasi penelitian ini sebanyak 6,421 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau mewakili populasi yang diteliti. Frankel dan Wallen menyarankan besar sampel minimum untuk : Penelitian deskriptif sebanyak rentan 100-200 Sampel dalam penelitian ini adalah 142 pelaku UMKM yang menggunakan produk pada bank syariah di kota Pekanbaru. Hal ini, dikarenakan adanya keterbatasan responden yaitu pelaku UMKM yang menggunakan produk murabahah dalam mengisi kuisioner sehingga hanya dapat 142 responden sebagai sampel. Namun, hal ini sudah tertutupi karena rentan 100-200 termasuk di dalamnya 142.

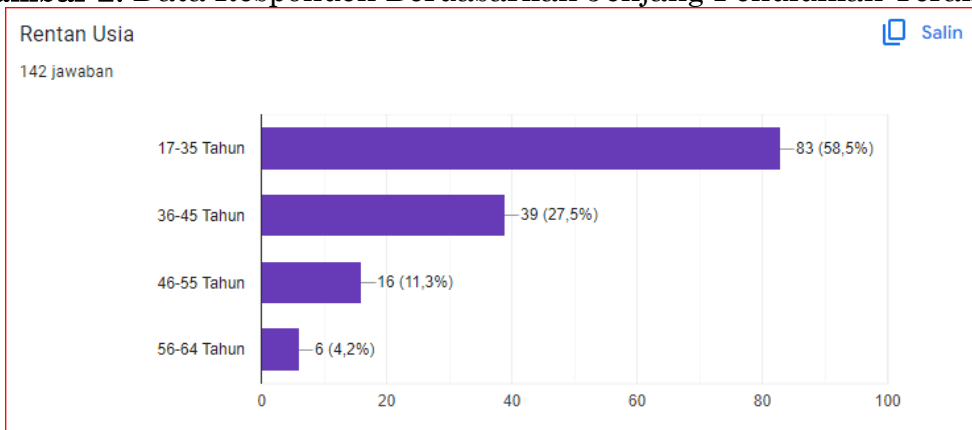
HASIL DAN PEMBAHASAN



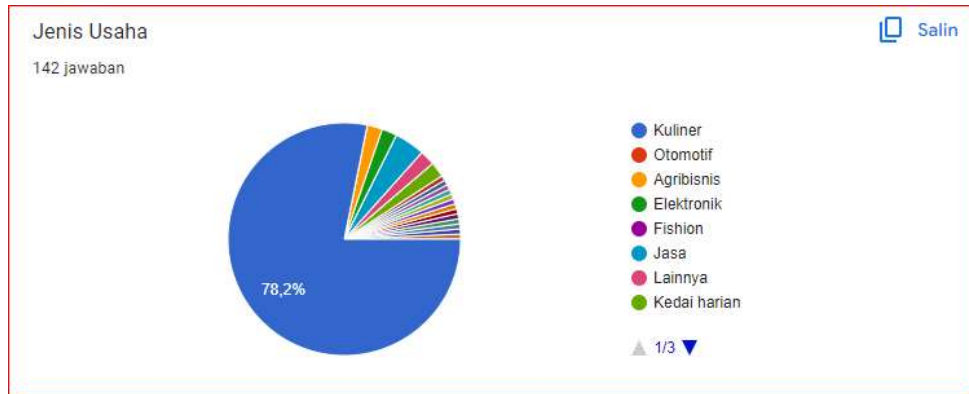
Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

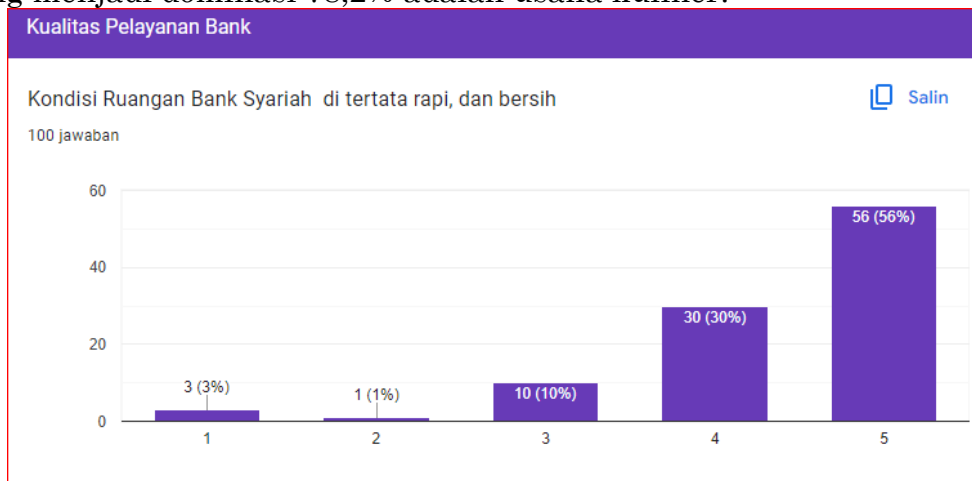


Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Rentan Usia

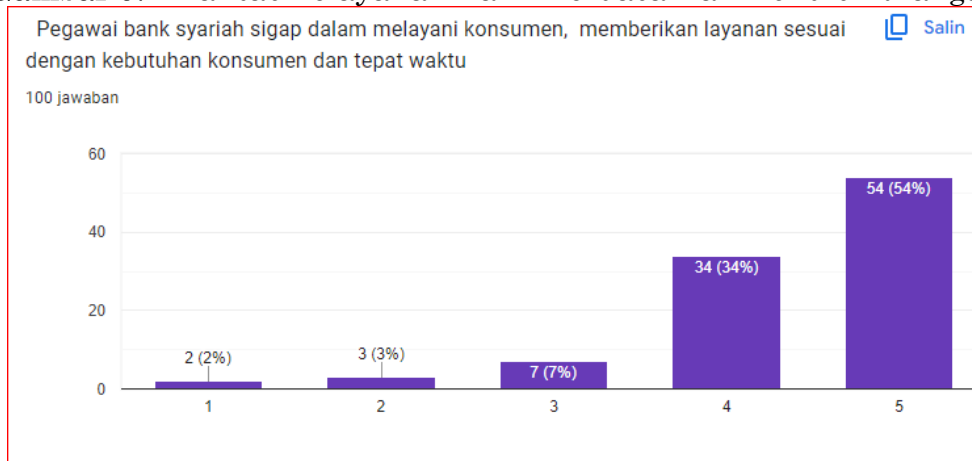


Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa 52,1% adalah pria, 47,9% berjenis kelamin wanita. Untuk Jenjang Pendidikan terakhir sebesar 69% adalah tamatan SMA/Sederajat, selebihnya 16,2% tamatan Sarjana dan 9,9% Tamatan SMP/sederajat. Rentan usia responden 17-35 tahun adalah 58,5%, 36-45 tahun sebesar 27,5%, 46-55 tahun sebesar 11,3% dan rentan 56-64 tahun sebesar 4,2%. Sedangkan untuk jenis usaha yang menjadi dominasi 78,2% adalah usaha kuliner.



Gambar 5. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Kondisi Ruang



Gambar 6. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Kesigapan



Gambar 7. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Ketanggapan



Gambar 8. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Penjelasan Produk



Gambar 9. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Sikap



Gambar 10. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Keunggulan Produk



Gambar 11. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Penjelasan Produk Pembiayaan



Gambar 12. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Kemudahan Layanan



Gambar 13. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Komunikasi dengan Nasabah



Gambar 14. Kualitas Pelayanan Bank Berdasarkan Penjelasan Pembiayaan Murabahah

Kualitas dari pelayanan bank syariah menunjukkan angka kepuasan sangat puas rata-rata 50% ke atas. Hal ini ditunjukkan dari hasil survey terhadap pelayanan bank sudah memberikan kepuasan kepada nasabah. Bagian ini menyajikan hasil dengan deskripsi yang jelas. Hasil dapat dilengkapi dengan gambar dan tabel. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan, dan implikasi dari temuan.

Keputusan



Gambar 15. Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan



Gambar 16. Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Pembiayaan



Gambar 17. Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Berdasarkan Teman



Gambar 18. Keputusan Nasabah Dalam Memutuskan Memilih Pembiayaan

Dari dua dimensi yaitu pelayanan dan kepercayaan, pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) memiliki keputusan untuk memilih produk yang ada diperbankan syariah sebagai pilihan dalam pembiayaan usaha yang digeluti. Hal ini mempengaruhi keputusan dengan nilai rata-rata di atas 50%. Sebagai nasabah yang cerdas sudah tentu memilih pembiayaan melalui produk yang bebas dari kata riba dan juga memperoleh asa keberkahan di dalamnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data bahwa 52,1% adalah pria, 47,9% berjenis kelamin wanita. Untuk Jenjang Pendidikan terakhir sebesar 69% adalah tamatan SMA/Sederajat, selebihnya 16,2% tamatan Sarjana dan 9,9% Tamatan SMP/sederajat. Rentan usia responden 17-35 tahun adalah 58,5%, 36-45 tahun sebesar 27,5%, 46-55 tahun sebesar 11,3% dan rentan 56-64 tahun sebesar 4,2%. Sedangkan untuk jenis usaha yang menjadi dominasi 78,2% adalah usaha kuliner. Kualitas dari pelayanan bank syariah menunjukkan angka kepuasan sangat puas rata-rata 50% ke atas. Hal ini ditunjukkan dari hasil survey terhadap pelayanan bank sudah memberikan kepuasan kepada nasabah. Bagian ini menyajikan hasil dengan deskripsi yang jelas. Hasil dapat dilengkapi dengan gambar dan tabel. Hal ini mempengaruhi keputusan dengan nilai rata-rata di atas 50%. Sebagai nasabah yang cerdas sudah tentu memilih pembiayaan melalui produk yang bebas dari kata riba dan juga memperoleh asa keberkahan di dalamnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Rektor Universitas Islam Riau dan jajaran, Dekan Fakultas Agama Islam dan jajaran, Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FAI UIR yang sudah memfasilitasi dan memberikan kesempatan untuk melakukan caturdarma dalam hal ini penelitian terhadap pelaku UMKM di kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rosiana A, Mahardika AS. Sistem Informasi, Keuangan, Auditing dan Perpajakan. Sikap. 2017;2(1):20–34.
- [2] ojk. ojk. 2016;1–23.
- [3] Ibrahim M, Thawil SM. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. J Ris Manaj dan Bisnis Fak Ekon UNIAT. 2019;4(1):175–82.
- [4] Sembiring I. PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). J Adm Bisnis S1 Univ Brawijaya. 2014;15(1):84504.
- [5] Sulistiyowati W. Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. Vol. 13, UMSIDA Press. 2018. 123 p.
- [6] Wiryaningtyas DP. Pengaruh Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. J Ekon dan Bisnis GROWTH. 2016;14(2):50.
- [7] Syatori Nasehudin T& NG. Metodologi penelitian Kuantitatif. 1st ed. Ahmad Saebani B, editor. Bandung: Pustaka Setia; 2012. 1 p.
- [8] Amirullah. Populasi Dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik). Wood Sci Technol.2015;16(4):293–303.
- [9] Arfatin Nurrahman D. Pengantar Statistik 1. 1st ed. Haryanti S, editor. Jakarta: Media Sains Indonesia; 2021. 38 p.
- [10] Abdullah PM. Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships. Aswaja Pressindo. 2015. 331 p