

**PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, DAN RISIKO TERHADAP  
NASABAH YANG MENGAMBIL PEMBIAYAAN *CONSUMER*  
DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG SUNGAI  
DANAU TANAH BUMBU PADA MASA  
PANDEMI COVID 19**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**MIHDA HIMAYANTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1444 H**

**PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, DAN RISIKO TERHADAP  
NASABAH YANG MENGAMBIL PEMBIAYAAN *CONSUMER*  
DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG SUNGAI  
DANAU TANAH BUMBU PADA MASA  
PANDEMI COVID 19**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:  
Mihda Himayanti  
180105020016**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1444 H**

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mihda Himayanti  
NIM : 180105020016  
Tempat/Tgl.Lahir : Tanah Laut, 07 November 2000  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 03 Januari 2023

Yang membuat Pernyataan,

Tanda tangan

  
Mihda Himayanti

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Produk Pelayanan dan Risiko Terhadap Nasabah yang Mengambil Pembiayaan *Consumer Finance* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Sungai Danau Tanah Bumbu Pada Masa Pandemi COVID 19

Ditulis oleh : Mihda Himayanti  
NIM : 180105020016  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Tempat dan tanggal lahir : Tanah Laut, 07 November 2000  
Alamat : Desa Angsana, RT.03 RW.02, Kecamatan Angsana, Kabupaten Tanah Bumbu

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Atasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 03 Januari 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary AZ, M.A  
NIP.195608141982031005

Pembimbing II



Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.  
NIP.196106251986032003

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Atasari Banjarmasin,



Annisa Sayyid, M.Si  
NIP.1985262011012007

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk, Pelayanan, Dan Risiko Terhadap Nasabah Yang Mengambil Pembiayaan *Consumer* Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Sungai Danau Tanah Bumbu Pada Masa Pandemi COVID 19”, ditulis oleh MIHDA HIMAYANTI, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary A.Z., M.A. (Ketua)	1. 
2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M. Ag. (Anggota)	2. 
3. Hariyanto, S.E. MM. (Anggota)	3. 
4. Fahrudin, S.AB., M.E. (Anggota)	4. 

## ABSTRAK

**Mihda Himayanti. 2023.** *Pengaruh Produk, Pelayanan, Dan Risiko Terhadap Nasabah Yang Mengambil Pembiayaan Consumer Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Sungai Danau Tanah Bumbu Pada Masa Pandemi COVID 19.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

**Kata Kunci:** Produk, Pelayanan, Risiko, Pembiayaan *Consumer*.

Pembiayaan secara umum atau *financing* merupakan pendanaan yang mendukung suatu investasi baik dilakukan untuk perorangan ataupun dengan lembaga perusahaan yang menggunakan pembiayaan. Aturan yang digunakan yaitu mengacu pada ketentuan-ketentuan Islam yaitu (Al-Quran dan Hadis). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor produk, pelayanan, dan risiko terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19 baik secara keseluruhan maupun secara tiap-tiap faktor.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau "*field research*" dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 45 responden nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu. Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah produk, pelayanan dan risiko terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu melalui uji hipotesis yaitu uji T dan uji F, serta dengan menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa variabel produk, pelayanan dan risiko berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19. sedangkan secara parsial untuk variabel produk berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19 dan untuk variabel pelayanan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19.

## **MOTTO**

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”(QS. Al-Mujadalah: 11)

“Rasulullah bersabda: Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.” (HR. Muslim)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap hati, cinta, dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah Hamzah dan Ibunda Jamaliah, Ayah Aidil Anshori S.Pi., dan Ibunda Niswati, serta seluruh keluarga.

Untuk diri saya sendiri Mihda Himayanti yang sudah mampu berjuang dan bertahan sampai sejauh ini dan dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dan orang-orang yang selalu mendukung saya, Ahmad Zakiyuddin, Dhiya Nisrina Shifa, Khilatul Luthfiya S.E, Kamalliah S.E, Rusmalini, Eghie Parastuti, Mia Anggraini S.E, Linlin Nurlina S.E, Mahlisa S.E, Khairun Nida S.E, Miana S.E, serta rekan-rekan lainnya.

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang

Yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Terima Kasih.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h\ a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet

س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we

هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

#### IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri’a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati	ditulis	<i>a&gt;</i>

	صلى	ditulis	<i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}judu&gt;r</i>

## VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta&gt;d</i>

## VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

## VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
-------	---------	--------------------

الساهرة	ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>
---------	---------	-----------------------

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat islam, iman dan petunjuk-Nya. Tak lupa pula shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Produk Pelayanan Dan Risiko Terhadap Nasabah Yang Mengambil Pembiayaan *Consumer* Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Sungai Danau Tanah Bumbu Pada Masa Pandemi COVID 19”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Annisa Syyid, M.si dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, MA dan Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M A.g., selaku penasehat akademik sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 03 Januari 2023

Penulis,



MIHDA HIMAYANTI



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Defenisi Operesional.....	12
F. Penelitian Terdahulu.....	15
G. Kerangka Pemikiran .....	18
H. Hipotesis Penelitian .....	19
I. Sistematika Pembahasan .....	21
<b>BAB II PRODUK, PELAYANAN, RISIKO, DAN PEMBIAYAAN CONSUMER BANK SYARIAH INDONESIA (BSI).....</b>	<b>23</b>
A. Pengertian Produk.....	23

B. Pengertian Pelayanan .....	25
C. Pengertian Risiko .....	28
D. Bank Syariah Indonesia .....	31
1. Pengertian Bank Syariah Indonesia .....	31
2. Asas-asas Bank Syariah.....	33
3. Prinsip-prinsip Bank Syariah.....	37
4. Produk-produk Bank Syariah .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	49
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sempel .....	49
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	51
E. Data dan Sumber Data.....	52
F. Teknik Pengumpulan Data .....	54
G. Instrumen Penelitian .....	55
H. Variabel Penelitian.....	56
I. Teknik Pengolahan Data .....	57
J. Teknik Analisis Data.....	58
K. Tahap Penelitian .....	66
<b>BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>68</b>
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI).....	68
B. Karakteristik Responden .....	78
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	81
D. Analisis Data.....	90
E. Pembahasan Penelitian.....	111
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>123</b>
A. Simpulan .....	123
B. Saran-saran.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>129</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian .....	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	81
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Produk (X1) .....	82
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelayanan (X2) .....	84
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Risiko (X3) .....	86
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pembiayaan Consumer (Y)..	88
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	91
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	93
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	96
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	98
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glajser .....	101
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	103
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	105
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	108
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kasus Kematian COVID 19.....	2
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3. 1 Skema Tahapan Penelitian .....	66
Gambar 4. 1 Logo Bank Syariah Indonesia .....	71
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia .....	74
Gambar 4. 3 Grafik Histrogram Regression Standardized Residual.....	94
Gambar 4. 4 Grafik pola P-P plot.....	95
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	100