

BAB I

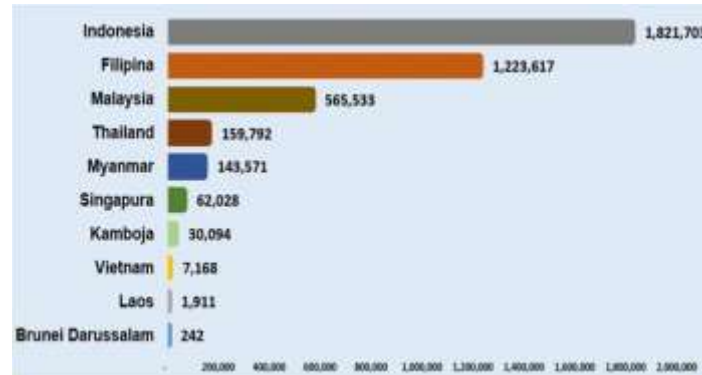
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akhir-akhir ini dunia digemparkan oleh fenomena yang luar biasa, fenomena itu dikenal dengan istilah pandemi COVID 19 atau *Corona Virus Disease*. COVID 19 ini merupakan penyakit menular organ tubuh yaitu paru-paru yang menyerang cukup serius. COVID 19 ini disebabkan oleh virus baru dengan tingkat penyebarannya yang begitu pesat. Dimasa pandemi COVID 19 yang awal mulanya berasal dari Wuhan Cina kini telah menyebar diberbagai negara termasuk negara Indonesia.

Menurut WHO total kasus COVID 19 yang terkonfirmasi di seluruh dunia adalah 170,051,718 kasus dengan kematian 3,540,437 (CFR 2,1%). Indonesia merupakan negara dengan jumlah kematian terbesar di antara negara-negara ASEAN lainnya. Dilihat dari urutan tiga besar keatas dimana Malaysia berada di urutan ke tiga, Filipina berada di urutan ke dua dan Indonesia berada di urutan pertama sebagaimana pada Gambar 1.1.

**Gambar 1. 1 Kasus
Kematian COVID 19**



Sumber: Data WHO dan PHEOC Kemenkes

Dilihat dari gambar diatas menunjukkan bahwa jumlah tertinggi kasus kematian COVID 19 berada di negara Indonesia di bandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan pada tanggal 31 Mei 2021, terdapat 1.821.703 kasus terkonfirmasi dengan 1.669.119 dinyatakan sembuh dan 50.578 kematian. (Kementerian Kesehatan, 2021)

Dengan adanya penyebaran virus COVID 19 yang sangat cepat ke Negara-negara lainnya termasuk Indonesia memicu keadaan ekonomi yang kian parah. Pasalnya pemerintah telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang dapat digunakan untuk memutus rantai penyebaran virus misalnya pembatasan sosial yang membuat sulitnya untuk berinteraksi ataupun penutupan beberapa perusahaan. Beberapa kebijakan perlu dilakukan agar dapat mengurangi beban masyarakat melalui pemberian subsidi-subsidi yang ada baik berupa uang tunai tiap bulannya.

Perbankan syariah salah satu fungsinya yaitu sebagai perantara keuangan antara masyarakat yang memiliki dana lebih dengan masyarakat yang memerlukan dana, hal ini mengharuskannya tatap muka satu sama lain sedangkan di sisi lain hambatan dari terkenanya paparan virus COVID 19 menjadi poin utama bagi lembaga perbankan tersebut.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) secara resmi dibentuk pada 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger antara PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BRI Syariah Tbk dan PT Bank BNI Syariah. Di tengah-tengah pandemi COVID 19 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin merger ketiga Bank Syariah tersebut pada 27 Januari 2021 sesuai dengan surat yang beredar Nomor SR-3/PB.1/2021.

Bank syariah atau yang sering dikenal sebagai lembaga keuangan dengan menjalankan usahanya sesuai berdasarkan prinsip-prinsip islam terdapat dalam UU No. 21/2008 Tentang Perbankan Syariah yaitu: “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”. Dalam kondisi pandemi seperti ini pihak bank berupaya mempertahankan nasabahnya, baik dalam mengambil keputusan yang bijak. Misalnya dalam pengambilan produk pembiayaan yang merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan.

Produk merupakan bagian utama bagi para konsumen untuk memastikan apakah layak untuk dimiliki dengan melihat dari segi manfaatnya suatu produk atau kualitas produk itu. Konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, dan pelengkap inovatif yang terbaik. (Marhaban, 2020, p. 2) Pihak perusahaan akan terus berinovasi dalam mengelola produk-produk yang ditawarkan. Hal ini pun dapat berpengaruh terhadap Pelayanan yang memuaskan yang akan diberikan kepada nasabah.

Kualitas Pelayanan di dalam perbankan mestinya harus lebih ditingkatkan lagi agar nasabah mendapatkan pelayanan yang bermutu dan lebih optimal. Hubungannya pelayanan dengan produk sebagaimana mestinya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai bank harus lebih mengenal dan lebih cakap mengenai produk-produk perbankan syariah yang akan ditawarkan apa lagi dengan kondisi nasabah yang masih belum mengenal sama sekali dengan istilah prinsip-prinsip yang digunakan dan sistem operasional kinerja di dalam perbankan syariah itu sendiri. Kebanyakan nasabah juga dapat menilai nama baik citra dari perusahaan dengan pelayanan yang baik pula, karena pelayanan ini berhadapan langsung dengan nasabah yang kegiatan operasionalnya juga bergerak di bidang jasa.

Terlepas dari kedua faktor di atas yaitu produk dan layanan, tidak lupa pula dengan faktor yang tidak lepas yaitu risiko. Risiko dalam perbankan merupakan suatu peristiwa baik dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan hal ini akan berdampak buruk terhadap keuntungan Bank. Namun jika

risiko-risiko tersebut tidak dapat dihindari maka masih dapat dikendalikan dengan baik.(Susilo, 2017, p. 60)

Sebagai perantara dalam menghimpun, menyalurkan, serta memberikan dana maupun jasa pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam kondisi pandemi saat ini, bank pun mengharuskan untuk mengeluarkan kebijakan-kebijakan perbankan untuk tetap bertahan dalam kondisi seperti ini, diantaranya terkait dengan penyaluran pembiayaan, penurunan kualitas asset serta pengetatan terhadap bagi hasil. Dengan kata lain ketika keadaan perekonomian dalam bank baik-baik saja maka akan mendapatkan keuntungan yang besar pula dalam hal ini penyaluran pembiayaan kepada nasabah pun juga berjalan dengan lancar, begitupun dengan kualitas asset dan sistem bagi hasilnya.

Agar tetap menjaga stabilitas perekonomian yang melemah di masa pandemi, pemerintah di harapkan turut adil dalam menyikapi permasalahan dalam industri keuangan. Melalui Otoritas Jasa Keuangan, dikeluarkan POJK No.11/POJK.03/2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional, POJK No.18/POJK.03/2020 Tentang Stabilitas Sistem Perekonomian dan SP 26/DHMS/OJK/IV/2020 Tentang Kebijakan Perbankan Selama PSBB di berbagai daerah.

Pembiayaan atau *financing* secara umum merupakan pendanaan yang mendukung suatu investasi baik dilakukan untuk perorangan ataupun dengan lembaga perusahaan yang menggunakan pembiayaan. Dengan demikian

pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung suatu investasi yang telah direncanakan sebelumnya.(Ilyas, 2015, p. 186)

Di dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan prinsip syariah. Aturan yang digunakan yaitu mengacu pada ketentuan-ketentuan Islam yaitu (Al-Quran dan Hadis).(Fauzi et al., 2020, p. 116) Sebelum adanya pembiayaan berbasis syariah, sebagian masyarakat Muslim maupun nonmuslim lebih banyak menggunakan pembiayaan kredit pada bank konvensional. Seperti yang kita ketahui bahwasannya sistem pembiayaan kredit pada bank konvensional menggunakan sistem bunga, hal ini justru dilarang dalam agama Islam. Dengan demikian adanya sistem pembiayaan syariah dengan sistem bagi hasil untuk menghindari bunga atau riba tersebut. Akibat atau kerugian dalam penggunaan sistem bunga walaupun keadaan ekonomi nasabah sedang dalam keadaan macet, maka bunga bank tersebut masih tetap sama seperti yang dijanjikan diawal, tidak tergantung pada kinerja usah. Sedangkan pada sistem bagi hasil dalam keadaan ekonomi nasabah yang turun, maka sistem pembagiannya pun ikut merendah. Karena bagi hasil tergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan.

Larangan riba atau bunga tersebut telah jelas dalam Al-Quran misalnya saja pada QS Al-Baqarah/2:278,279,280 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُّوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ ٢٧٨

Artinya:

278. *Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang mukmin.*

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ

وَلَا تُظْلَمُونَ ٢٧٩

Artinya:

279. *Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).*

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ٢٨٠

Artinya:

280. *Jika dia (orang yang berutang itu) dalam kesulitan, berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Kamu bersedekah (membebaskan utang) itu lebih baik bagimu apabila kamu mengetahui(-nya).*

Pembiayaan konsumtif yaitu pembiayaan yang diberikan untuk tujuan di

luar usaha dan pada umumnya bersifat perorangan. Pembiayaan konsumtif memiliki beberapa jenis akad dalam produk pembiayaan syariah, salah satunya sebagai mana dalam penelitian ini yaitu pembiayaan konsumen atau pembiayaan (*consumer*) dengan akad murabahah. Pembiayaan dengan prinsip murabahah yaitu jual beli barang pada harga semula dengan tambahan keuntungan yang disepakati. (Asiyah, 2015)

Pembiayaan konsumen (*consumer*) ini merupakan kegiatan untuk pengadaan barang yang habis pakai berdasarkan kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran secara angsuran atau berkala. Barang atau harta yang akan diperjualbelikan harus jelas harganya misalnya seperti rumah, mobil, motor dan sebagainya. Selama di masa pandemi seperti ini sebagian produk pembiayaan memang ditahan. Misalnya saja untuk pembiayaan griya dalam skema kewirausahaan sebagian dibatasi di lihat dari segi mana yang biasa dilanjutkan seperti nasabah yang profesinya sebagai pegawai tetap masih bias di lanjutkan dan sebaliknya jika nasabah yang profesinya sebagai wirausaha atau pedagang untuk sementara ditahan walaupun penghasilannya besar ataupun kecil. Untuk mengatasinya pihak bank hanya membatasi dari segi kebijakannya saja.

Gambaran mengenai pembiayaan dari tiap-tiap tahunnya selama sebelum dan sesudah pandemi mengalami perubahan yang cukup drastis. Oleh karnanya terdapat kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pihak

Bank untuk mengatasinya. Keadaan seperti ini bisa saja terjadi terlebih dalam situasi pandemi COVID 19 saat ini. Menutup kemungkinan salah satu dari pembiayaan mengalami peningkatan ataupun penurunan dari sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai latar belakang masyarakat yang belum memahami pasti tentang pembiayaan di perbankan syariah, selain bisa menumbuhkan minat masyarakat beralih ke bank syariah dengan sistem bagi hasil yaitu diharapkan di masa pandemi ini masyarakat mampu memilih pembiayaan mana yang lebih tepat untuk digunakan di dalam perbankan syariah. Apakah di masa pandemi saat ini berpengaruh signifikan terhadap tingkat kenaikan dan penurunannya yang sesuai dengan aturan OJK yang berlaku.

Dengan demikian penulis mengangkat judul 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”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana 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 secara simultan ?

2. Bagaimana 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 secara parsial ?

C. Tujuan Penelitian

Sehubung dengan rumusan masalah yang telah ditentukan tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari keseluruhan 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.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari tiap-tiap 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.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini kegunaan penelitian dibagi menjadi dua yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang ekonomi terutama ekonom islam, khususnya

mengenai 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.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi selanjutnya bagi para peneliti yang akan datang, serta dapat memberikan kontribusi pengetahuan dalam menambah keilmuan kepada semua aktivitas akademik dalam kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya.

b. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan masyarakat mampu menentukan pembiayaan mana yang sesuai untuk kebutuhan ekonominya selama di masa pandemi COVID 19 saat ini.

c. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia

Adanya masukan untuk pihak Bank dalam upaya mempertahankan atau meningkatkan kinerja sistem oprasional, terutama dalam pembiayaan agar lebih baik apalagi di masa pandemi seperti saat ini, khususnya terhadap bank-bank syariah yang beroperasi di Tanah Bumbu.

E. Defenisi Operesional

Di dalam penelitian kali ini judul skripsi yang diangkat yaitu “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”. Untuk memudahkan terhadap judul dari skripsi ini dan menghindari terjadinya kesalahpahaman dan kekeliruaan dalam memahami judul serta pemahaman yang akan diteliti, maka penulis perlu memberikan adanya definisi operasional seperti berikut.

1. Produk

Produk merupakan bagian utama bagi para konsumen untuk memastikan apakah layak untuk dimiliki dengan melihat dari segi manfaatnya suatu produk atau kualitas produk itu. Konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, dan pelengkap inovatif yang terbaik.

2. Pelayanan

Menurut KBBI Kamus Besar Bahasa Indonesia kata Pelayanan adalah kegiatan “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada umumnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada nasabah yang diberikan layanan oleh pihak Bank yang bersifat tidak berwujud dan hanya dapat dimiliki sementara waktu saja.

3. Risiko

Menurut PBI No.13/25/PBI/2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi BUS dan UUS. Risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Risiko merupakan suatu keadaan yang tidak diinginkan yang mungkin akan terjadi dimana suatu tindakan yang justru malah berlawanan dari tujuan yang diharapkan.

4. Nasabah

Nasabah atau yang lebih dikenal pelanggan, merupakan individu atau perusahaan yang memperoleh manfaat baik dalam produk maupun jasa dari sebuah perusahaan perbankan atau lembaga keuangan lainnya yang kegiataannya berupa pembelian, penyewaan serta Pelayanan jasa.

5. Pembiayaan

Pembiayaan secara umum atau *financing* merupakan pendanaan yang mendukung suatu investasi baik dilakukan untuk perorangan ataupun dengan lembaga perusahaan yang menggunakan pembiayaan. Dengan demikian pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung suatu investasi yang telah direncanakan sebelumnya.(Ilyas, 2015, p. 186)

6. Pembiayaan *Consumer*

Pembiayaan konsumen (*consumer*) ini merupakan kegiatan untuk pengadaan barang yang habis pakai berdasarkan kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran secara angsuran atau berkala. Barang atau harta yang akan diperjualbelikan harus jelas harganya misalnya seperti rumah, mobil, motor dan sebagainya.

7. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari ketiga Bank Syariah BUMN, yakni PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Mandiri Syariah, dan PT Bank BNI Syariah.

8. Pandemi

Pandemi adalah peningkatan jumlah kasus penyakit secara tiba-tiba yang telah menyebar ke berbagai benua dan Negara, umumnya menyerang banyak orang.

Pandemi merupakan sebuah wabah penyakit yang penyebarannya begitu pesat. Hal ini lebih sering terjadi kepada orang-orang dan telah terjadi hampir di seluruh permukaan bumi yang jangkauannya mencakup begitu luas, bahkan telah melintas diperbatasan internasional.

9. COVID 19

COVID 19 atau *Corona Virus Disease 2019* merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona. Virus corona

atau corona virus merupakan keluarga besar virus yang mampu menularkan penyakit baik pada manusia maupun hewan. Corona virus merupakan jenis terbaru yang ditemukan pada manusia sejak Desember 2019 di Wuhan Cina. Kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus Disease-2019* (SARS-COV2) dan timbulah penyakit yang bernama *Coronavirus Disease-2019* (COVID-19).

F. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini:

1. Penelitian terdahulu: Muhammad Luthfi Qolby tahun 2013. Dengan judul penelitian “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pembiayaan Pada Perbankan Syariah”. Hasil dari penelitian ini yaitu dalam masa panjang maupun jangka pendek variabel Dana Pihak Ketiga (DPK) dan *Return On Asset* (ROA) sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembiayaan. Sedangkan variable Sertifikat Wadiah Bank Indonesia (SWBI) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pembiayaan perbankan syariah Indonesia.

Pada penelitian ini variabel penelitiannya berbeda dengan penelitian kali ini yang mana variabel X_1 nya Dana Pihak Ketiga (DPK), variabel X_2 *Return On Asset* (ROA) dan variabel X_3 Wadiah

Bank Indonesia (SWBI) namun sama-sama menggunakan variabel pembiayaan sebagai Y.

2. Penelitian terdahulu: Muhammad Ubaidillah & Rizqon Halal Syah Aji, Universitas Diponegoro & Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah tahun 2020. Dengan judul jurnal “Tinjauan Atas Implementasi Perpanjangan Masa Angsuran Untuk Pembiayaan Di Bank Syariah Pada Situasi Pandemi Covid-19”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Alquran surat Al Baqarah ayat 280 serta menurut UUD Nomor 2 Tahun 2020 dan POJK Nomor 11/POJK.03/2020. Merupakan landasan hukum bagi perbankan untuk memberikan restrukturisasi kredit atau pembiayaan kepada debitur yang terdampak pandemik Covid-19.

Pada Penelitian ini memiliki persamaan pada penelitian kali ini yang mana sama-sama meneliti terkait pembiayaan di Bank Syariah dan diteliti pada saat pandemi COVID 19.

3. Penelitian terdahulu: Abdul Ghofur, Muhammad Alvis Syarifuddin, Abdul Majid Toyiyibi tahun 2021. Dengan judul jurnal “Strategi Lembaga Keuangan Syariah Menghadapi Pembiayaan Bermasalah Di Masa Pandemi Covid-19”. Hasil yang didapat dari penelitian ini yaitu strategi menjadi sebuah trik dan cara untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah terutama pada masa pandemic covid-19.

Penelitian ini sama-sama meneliti pada Lembaga Keuangan Syariah. Dalam penelitian kali ini dilakukan Lembaga Keuangan Syariah yaitu di Bank Syariah Indonesia (BSI) dan dilakukan pada saat pandemi COVID 19.

4. Penelitian terdahulu: Marhaban. Dengan judul “Pengaruh Produk, Pelayanan Syariah Dan Persepsi Margin Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Murabahah Di Bank Bpd Diy Syariah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah pembiayaan murabahah dengan nilai Sig. (0,920). Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Variabel Persepsi pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dengan nilai Sig. (0,919). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Variabel Persepsi margin berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dengan nilai Sig. (0,894). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi margin memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Dan variabel keputusan nasabah dengan nilai sign. (0,856). Dengan demikian semua variabel penelitian

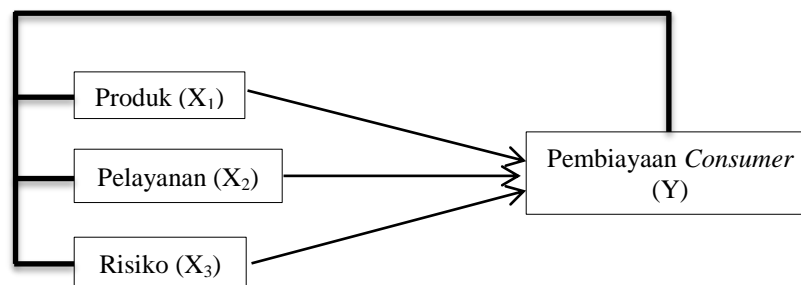
memiliki nilai koefisien alpha crobach $> 0,6$, artinya pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

Pada penelitian ini memiliki variabel X yang serupa dengan penelitian kali ini, hanya saja berbeda pada variabel X_3 nya yaitu variabel persepsi margin dengan variabel Y nya sama-sama membahas tentang pembiayaan murabahah.


G. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran



Keterangan :  : Pengaruh Secara Simultan

 : Pengaruh Secara Parsial

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara ataupun dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dengan bentuk kalimat. Mengapa sementara karena jawaban dipaparkan berdasarkan fakta-fakta bersifat empiris melalui pengumpulan data. Hipotesis dugaan sementara dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Secara Simultan.

H_0 (Hipotesis Null): Diduga tidak berpengaruh signifikan antara 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.

H_a (Hipotesis Alternatif): Diduga berpengaruh signifikan antara 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.

2. Hipotesis Secara Parsial

a. Produk

H_0 (Hipotesis Null): Diduga tidak berpengaruh signifikan antara produk terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19.

H_a (Hipotesis Alternatif): Diduga berpengaruh signifikan antara produk terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19.

b. Pelayanan

H_0 (Hipotesis Null): Diduga tidak berpengaruh signifikan antara pelayanan terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19.

H_a (Hipotesis Alternatif): Diduga berpengaruh signifikan antara pelayanan terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19.

c. Risiko

H_0 (Hipotesis Null): Diduga tidak berpengaruh signifikan antara risiko terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu pada masa pandemi COVID 19.

H_a (Hipotesis Alternatif): Diduga berpengaruh signifikan antara risiko terhadap nasabah yang mengambil pembiayaan *consumer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Sungai Danau Tanah Bumbu

pada masa pandemi COVID 19.

I. Sistematika Pembahasan

Di dalam sistematika penulisan terdapat kerangka penulisan dalam uraian bab-bab untuk mempermudah pemahaman dan pembahasan. Penelitian ini tersusun dalam lima bab yang masing-masingnya memiliki sub bab secara terperinci dan berurutan sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, dalam bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian yang kemudian dapat ditarik judul dalam permasalahan penelitian tersebut. Bab ini juga membahas mengenai definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II: Landasan Teori, dalam bab ini membahas mengenai definisi pembiayaan secara bahasa dan menurut para ahli fiqih, landasan hukum di ambil dari Al-Qur'an dan Hadist yang ada pada peraturan Bank Syariah Indonesia, membahas mengenai jenis-jenis pembiayaan, bagaimana pengelolaan dan pengembangan pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Sungai Danau Tanah Bumbu Pada Masa Pandemi COVID 19. Beserta teori-teori lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Bab III: Metode Penelitian, bab ini menjelaskan terkait dengan uraian prosedur terhadap penelitian yang dilaksanakan agar terjawabnya rumusan masalah yang telah ditetapkan. Adapun prosedur dalam penelitian ini yaitu,

jenis dan pendekatan penelitian yang menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan serta lokasi penelitian yang menjelaskan terkait tempat penelitian dilaksanakan, meliputi populasi dan sampel penelitian, subjek dan objek penelitian yang menjadi bahan penelitian dan juga data dan sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data skunder serta diperlukannya bagaimana teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, penelitian ini juga memuat instrumen penelitian dan variabel penelitian, kemudian dalam penelitian ini juga memuat teknik pengolahan dan analisis data, serta yang terakhir yaitu pada bagian tahapan penelitian dimana tahapan ini tersusun secara sistematis dan terstruktur.

Bab IV: Laporan Hasil Penelitian Dan Analisis Data, pada bab ini data yang diperoleh diuraikan dengan jelas baik data secara umum maupun secara khusus serta menguraikan analisis data dan hasil penelitian di lapangan. Kemudian akan disesuaikan dengan metodologi penelitian pada bab III, sehingga akan menjawab pada rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Bab V: Penutup, pada bab ini terdapat simpulan dan saran-saran. Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian yang dilakukan oleh penulis. Kesimpulan merupakan rangkuman dari seluruh pembahasan dan analisis sebelumnya. Adapun saran yaitu gagasan pemikiran penulis sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang terkait agar dapat diteliti kembali terkait dengan penelitian ini.