

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan “pelanggan adalah raja” yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi, dalam banyak hal perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran.

Istilah kalimat untuk pelanggan lebih sering diberikan kepada jasa non keuangan, seperti manufaktur, supermarket, hotel, dan lainnya. sementara itu, istilah nasabah sering digunakan untuk perusahaan keuangan seperti bank, asuransi, *leasing* atau pegadaian. Namun, dalam pelayanan tetap sama karena kedua istilah tersebut mengandung arti yang sama, perbedaan yang melekat hanyalah terletak dalam hal sebagian kecil pelayanan saja.¹

Kesimpulannya nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²

B. Kepuasan Nasabah (Pelanggan)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan

¹ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 334

² Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 295, Edisi ke-1

harapannya. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan di terimanya bila ia membeli suatu produk (barang atau jasa).³

Menurut kotler (Kutipan Fandy Tjiptono: 2004), pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran

Artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makin kurang baik demikian plus sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan atau usulan.

b. Survei kepuasan nasabah

Dalam hal ini bank perlu secara berlaku melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah transaksi selama ini.

c. Konsumen sasaran

Bank dapat mengirim karyawan atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

d. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.⁴

³ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 147

⁴ *Ibid*, h. 148-150

C. Usaha Mikro

1. Pengertian Usaha Mikro

Usaha mikro menurut kementerian koperasi dan UKM adalah kegiatan ekonomi rakyat berskala kecil dan bersifat tradisional dan informal, dalam arti belum terdaftar, belum tercatat dan belum berbadan hukum. Dengan hasil penjualan (omset) tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,- (tiga ratus juta rupiah) atau memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Sedangkan usaha mikro menurut Bank Indonesia adalah kredit yang besarnya Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) sampai dengan Rp.50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).

Defenisi usaha mikro menurut undang-undang republik indonesia No. 20 tahun 2008 tentang UMKM adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang ini.⁵

2. Ciri-Ciri Usaha Mikro

Untuk mengenali usaha ada beberapa ciri khusus yang dapat kita jadikan rujukan, yaitu:

- a. Usaha mikro tidak menggunakan sistem yang formal, biasanya tergantung kepercayaan.

⁵ Bendi Linggau, Hamidah, *Bisnis Kredit Mikro : Panduan Praktis Bankir Mikro dan Mahasiswa*, (Jakarta : Papis Sinar Sinanti, 2010), Cet. 1, h. 17-18

- b. Lebih mengutamakan hubungan secara *emotional*, seringkali logika aturan kurang diperhatikan.
- c. Hampir semuanya bersifat estimasi (perkiraan), tidak ada yang bisa dihitung secara pasti.
- d. Umumnya usaha yang dijalankan memiliki lebih dari satu produk, cenderung tidak fokus pada satu bidang usaha.
- e. Transaksi jual-beli biasanya tunai, bukan menggunakan cek atau giro.⁶

D. Pembiayaan Murabahah

1. Pengertian pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan tujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁷

Menurut Undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai tertentu mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

⁶ *Ibid*, h. 18

⁷ Kasmir, SE, MM, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), h.

Sedangkan menurut Undang-Undang Perbankan Syariah (UUPS) No. 21 Tahun 2008, pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa :

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah.
- b. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiyah bit tamlik.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istishna.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang dan qardh.
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multi jasa, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan/atau unit syariah (UUS) dan pihak lain yang mewajibkan pihak-pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan Ujrah, tanpa imbalan atau bagi hasil.

2. Tujuan Pembiayaan

- a. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat islam terutama kelompok masyarakat ekonomi lemah.
- b. Untuk memenuhi jasa lembaga keuangan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep bunga.
- c. Menambah lapangan kerja baru.

- d. Membina ukhuwah melalui kegiatan ekonomi dalam rangka meningkatkan pendapatan perkapita menuju kualitas hidup yang memadai.

3. Macam-macam Pembiayaan

a. Pembiayaan Konsumtif

Adalah pembiayaan diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumtifnya dan tidak digunakan untuk tujuan usaha seperti pembelian kendaraan bermotor, pembiayaan pemilik rumah.⁸

b. Pembiayaan Produktif

Adalah pembiayaan yang diberikan untuk kebutuhan usaha. Pembiayaan produktif terbagi dua yaitu:

- 1) Pembiayaan Investasi adalah pemberian pembiayaan dengan tujuan atau penggunaan untuk keperluan investasi yang merupakan pembiayaan untuk pengadaan atau pembelian barang-barang investasi (aktiva tetap) dan biasanya bersifat jangka panjang.
- 2) Pembiayaan Modal Kerja adalah pemberian pembiayaan dengan tujuan atau penggunaan untuk keperluan modal kerja dimaksudkan untuk membiayai operasional perusahaan nasabah termasuk pembiayaan untuk peningkatan penjualan.

4. Pengertian Murabahah

Murabahah adalah jasa pembiayaan yang dilakukan oleh bank syari'ah dalam bentuk transaksi jual beli dengan cicilan. Pada perjanjian

⁸ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2002), h. 160

murabahah bank membiayai nasabahnya dengan mengambil barang tersebut dari pemasok barang dan kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan menambah keuntungan atau *Mark-up*.⁹

Secara umum jual beli murabahah, merupakan akad jual beli dengan modal pokok ditambah keuntungan, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang (modal) kepada pembeli. Seperti perkataan “Saya beli barang ini Rp. 1.000,- maka berilah aku laba Rp. 100,- / Rp. 200,”.¹⁰

Kesimpulannya *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*, karena dalam *murabahah* ditentukan berapa *required rate of profit*-nya (keuntungan yang ingin diperoleh).¹¹

Murabahah merupakan salah satu jual beli amanah yang dikenal dalam syariat Islam, karena penjual disyaratkan melakukan kontrak terlebih dahulu dengan menyatakan harga barang yang dibeli.¹²

5. Landasan Hukum Murabahah

Landasan syari’ah tentang murabahah pada dasarnya tidak sedikit yang tercantum dalam Al-Qur’an.

⁹ Rozalinda, *Fiqh Muamalah dan Aplikasinya pada Perbankan Syariah*, (Padang: Hayfa Press, 2005), h. 83

¹⁰ Sutan Remy Shajdeini, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Syari’ah*, (Jakarta : Pustaka Grafindo, 1999), h. 64

¹¹ Karim Adiwarmanto, *Bank Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada, 2008), h. 113

¹² Hulwati, *Ekonomi Islam*, (Jakarta : Ciputat Press, 2009), h. 77

Al-Qur'an

Surat Al-Baqarah ayat 275¹³

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ
الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ



Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka Berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

¹³ Al-Qur'an Karim dan Terjemahannya, (Surabaya: Mekar Surabaya, 2004), h. 58

6. Jenis-jenis pembiayaan murabahah

a. Pembiayaan murabahah secara angsuran

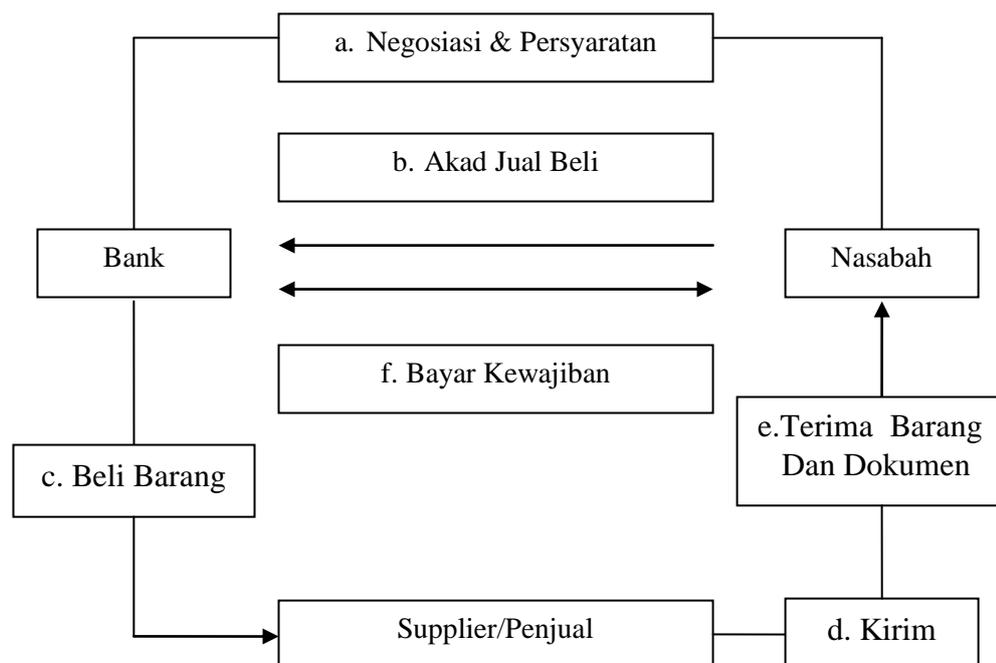
Yaitu suatu bentuk pembayaran atau transaksi murabahah secara terhadap sesuai dengan jangka waktu yang telah di tetapkan oleh kedua belah pihak pada awal transaksi.

b. Pembiayaan murabahah secara tunai

Yaitu suatu bentuk pembayaran yang terjadi di dalamnya suatu transaksi pembiayaan yang mana pembayarannya di bayar sekaligus saat terjadi serah terima barang antar kedua belah pihak antara penjual dan pembeli.¹⁴

7. Mekanisme Pembiayaan Murabahah

Gambar 2.1
Skema Pembiayaan Murabahah



¹⁴ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Wacana Utama dan Cendikiawan*, (Jakarta : PT. Tazkia Institut, 1999), h. 28

Keterangan :

- a. Negosiasi jual beli barang antara nasabah dengan bank.
- b. Bank dan nasabah menandatangani akad, dengan menentukan :
 - 1) Jumlah keuntungan bank diketahui nasabah
 - 2) Barang yang akan di beli harus jelas dan benar
 - 3) Sistem pembayaran harus jelas
- c. Bank membeli barang pesanan kepada *supplier* atau menunjuk nasabahnya sebagai agen pembelian barang tersebut atas nama baru, kemudian bank membayar harga barang yang dipandang sah jika dilengkapi dengan kuitansi atau dokumen sejenisnya.
- d. Bank menjual barang ke nasabahnya dengan harga pembelian di tambah margin.
- e. Nasabah menerima barang sesuai dengan harga pesanannya beserta dokumen pembelian barang,
- f. Nasabah membayar kewajibannya yaitu sebesar harga jual bank dengan cara angsuran selama jangka waktu yang disepakati.¹⁵

¹⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insane, 2001), h. 107