

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN GRIYA IB HASANAH DI PT.BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BENGKULU

Karona Cahya Susena¹⁾, Tito Irwanto¹⁾, Erlin Priandi²⁾

¹⁾Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu
Karona.cs@unived.ac.id ; tito.irwanto22@gmail.com ; ewinwin823@gmail.com

ABSTRAK

Karona Cahya Susena, Tito Irwanto, Erlin Priandi; Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC.Bengkulu. Metode yang digunakan dalam menganalisis data hasil penelitian adalah *rating scale*.

Rata-rata jawaban responden dari keempat faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC.Bengkulu adalah 640 dengan kriteria sangat setuju, artinya responden rata-rata sangat menyetujui bahwa keseluruhan faktor yang diajukan yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC.Bengkulu.

ABSTRACT

Karona Cahya Susena, Tito Irwanto, Erlin Priandi; *The purpose of this study is to find out the dominant factors that influence customer decisions in choosing financing from the hasanah hasanah at PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu. The method used in analyzing research data is rating scale.*

The average respondent's answers to the four factors that influence the customer's decision in choosing financing from the hasanah at PT. Bank BNI Syariah KC.Bengkulu is 640 with very agree criteria, meaning that the average respondent strongly agrees that all the proposed factors, namely cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors can influence the customer's decision in choosing financing from the hasanah at PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Key Words: *griyaib hasanah financing decisions, cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors*

LATAR BELAKANG

Islam adalah *way of life* yang lengkap untuk kehidupan manusia di dunia maupun akhirat. Semua aktifitas manusia menjadi media untuk kehidupan akhirat. Dalam kehidupan ekonomi dengan berbagai instrumennya, tergantung pada kuat tidaknya pengetahuan para penganutnya terhadap keberadaan bank Islam dan pemahaman yang benar terhadap konsep sistem ekonomi syariah. Demikian juga preferensi terhadap perbankan syariah, motivasi keagamaan justru seharusnya menjadi landasan utama dalam membentuk interaksi nasabah (muslim) dengan lembaga keuangan, diatas pertimbangan tingkat jasa yang dapat ditawarkan dan diterima mereka, Gagasan dasar sistem keuangan Islam sebenarnya dapat dikemukakan secara sederhana. Sistem ini terutama didasarkan atas skema PLS (*Profit and Loss Sharing*).

Bank Islam tidak menawarkan bunga, tetapi mengajak depositur ikut serta dalam suatu usaha. Depositur akan mendapatkan bagian dari keuntungan bank sesuai dengan rasio yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan begitu, terjalin hubungan kemitraan antara bank dan depositur di satu pihak, dan di pihak lain antara bank nasabah investasi yang mengelola simpanan depositur dalam berbagai usaha produktif.

Bank harus dapat memilih mana dan bentuk jenis teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena hal itu berpengaruh pula pada proses keputusan baik dari segi ketepatan maupun keakuratannya dan yang paling penting adalah kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah. Untuk menciptakan *good performance*, bank tidak dapat menghindari fungsinya dari pelayanan nasabah. Pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut. Banyak riset yang menunjukkan bahwa presentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank

tertentu karena pelayanan yang mereka terima dirasakan ada kepuasan atau baik. Dengan kata lain, salah satu faktor yang mendongkrak bangsa pasar adalah peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas dari pelayanan merupakan kewajiban bagi perbankan. Pelayanan merupakan kunci sukses dari sebuah perbankan, oleh karena itu pelayanan harus menjadi faktor perhatian manajemen perbankan dalam menjalankan suatu usaha.

Griya ib hasanah merupakan produk pembiayaan pemilikan rumah, ruko, kavling, dan pembangunan rumah, sedangkan ib hasanah merupakan image yang diciptakan oleh BNI Syariah dalam menggambarkan kebaikan yang dihadirkan pada produk-produknya sehingga setiap mendengar kata ib hasanah maka mindset masyarakat akan tertuju pada produk BNI Syariah. Selain itu produk ini juga sesuai dengan syariah karena menggunakan akad murabahah, Akad murabahah merupakan jual beli barang pada harga asal dengan keuntungan yang disepakati. Dalam *bai' al-murabahah* (dalam hal ini bank) harus memberitahu harga produk yang dibeli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. Murabahah memberikan banyak manfaat kepada bank syariah. Satu-satunya adalah keuntungan yang muncul dari selisih harga beli dari penjualan dengan harga jual kepada nasabah. Selain itu, system ini juga sangat sederhana, hal tersebut memudahkan penanganan administrasinya di bank syariah. maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam memilih Pembiayaan Griya IB Hasanah Di PT.BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu

LANDASAN TEORI Pembiayaan

Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan

Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang/tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan/kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dengan imbalan atau bagi hasil. Pembiayaan yang dipersamakan dengan kredit berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian imbalan atau bagi hasil. Pembiayaan dalam perbankan syariah atau istilah teknisnya aktiva produktif, menurut ketentuan Bank Indonesia adalah penanaman dana bank syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, piutang, qardh, surat berharga syariah, penempatan, penyertaan modal, penyertaan modal sementara, komitmen dan kontinjensi pada rekening administratif serta Sertifikat Wadiah Bank Indonesia (SWBI).

Griya IB Hasanah

Griya IB Hasanah merupakan salah satu produk yang diperkenalkan Bank untuk membantu masyarakat mendapatkan kredit untuk pengadaan tempat tinggal yang memenuhi syarat. pembiayaan Griya IB Hasanah yang diperkenalkan, yaitu Griya IB Hasanah Syariah. Produk Griya IB Hasanah syariah dimaknai sebagai Ke-pemilikan Perumahan Rakyat yang mekanismenya didasarkan pada akad jual-beli (murabahah). Bank syariah sebagai penjual (al-ba'iu) dan nasabah sebagai pembeli (musytari). Penelitian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana penerapan pola Kredit Perumahan Rakyat yang sesuai dengan pola pembiayaan Syariah yang marak belakangan ini. Griya IB Hasanah Syariah mencoba membantu masyarakat menengah ke bawah untuk memperoleh hunian yang layak melalui pembayaran kredit yang jangka waktunya semakin relatif panjang kepada para nasabah pada saat pembelian barang.

Ada 2 jenis Griya IB Hasanah :

1. Griya IB Hasanah Subsidi

Yaitu suatu kredit yang diperuntukan kepada masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimiliki. Bentuk subsidi yang diberikan berupa : subsidi meringankan kredit dan subsidi menambah dana pembangunan atau perbaikan rumah.

2. Griya IB Hasanah Non Subsidi

Yaitu suatu Griya IB Hasanah yang diperuntukan bagi seluruh masyarakat. Ketentuan Griya IB Hasanah ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai kebijakan bank yang bersangkutan.

Keputusan Nasabah

Menurut Kotler dan Armstrong (2009:224) mengemukakan bahwa “ Keputusan nasabah adalah tahap proses keputusan dimana nasabah secara aktual melakukan pembelian produk”.

Menurut Kotler dan Armstrong (2009:224) proses pengambilan keputusan nasabah terdiri dari lima tahap. Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen Secara rinci dapat diuraikan yaitu :

1. Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai dengan pengenalan masalah atau kebutuhan. Jika kebutuhan diketahui maka konsumen akan serta memahami kebutuhan yang belum perlu segera dipenuhi atau masalah dapat ditunda pemenuhannya, serta kebutuhan yang sama-sama harus segera dipenuhi. Jadi pada tahap inilah proses pembelian itu dimulailah dilakukan.

2. Pencarian informasi

Seorang konsumen yang telah mengetahui kebutuhannya dapat atau tidak dapat mencari informasi lebih lanjut jika dorongan kebutuhan itu kuat, jika tidak kuat maka kebutuhan konsumen itu hanya akan menjadi ingatan belakang. Konsumen mungkin melakukan pencarian lebih banyak atau segera aktif mencari informasi yang mendasari kebutuhan ini.

3. Evaluasi alternatif

Setelah melakukan pencarian informasi sebanyak mungkin, konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi beberapa merek alternatif dalam satu susunan pilihan.

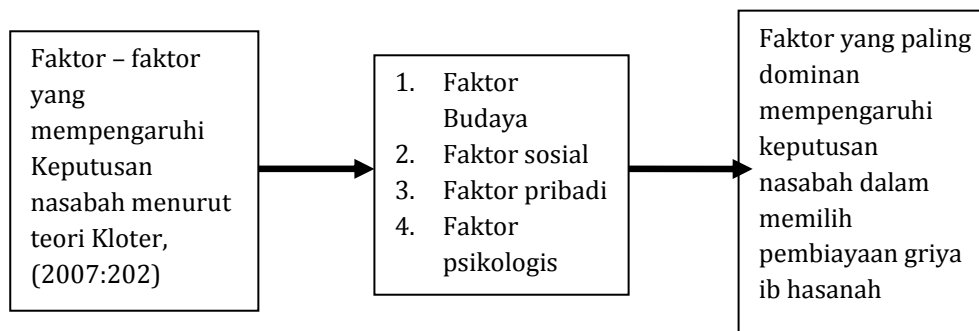
4. Keputusan pembeli

Jika keputusan yang diambil adalah membeli, maka pembeli akan menjumpai serangkaian keputusan yang menyangkut jenis pembelian, waktu dan cara pembelian. Pada tahap ini konsumen benar-benar membeli produk.

5. Perilaku pasca pembelian

Setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami beberapa tingkatan kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan, ada kemungkinan bahwa pembeli memiliki ketidakpuasan setelah melakukan pembelian karena tidak sesuai dengan keinginan atau gambaran sebelumnya, dan sebagainya.

KERANGKA ANALISIS



Gambar 1. Kerangka Analisis

METODOLOGI

Jenis Penelitian dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini termasuk jenis penelitian survei. Menurut Sugiyono (2013:7) penelitian survei yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Dalam mengumpulkan data guna penelitian maka peneliti menggunakan metode kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban. Hasil jawaban responden terhadap kuesioner diberikan skor jawaban, dimana skala yang digunakan adalah skala likert (Sugiyono, 2013:134).

Metode Analisis

Penulis menggunakan metode *Rating Scale*. Sugiyono (2013:135) mengatakan bahwa *Rating Scale* adalah distribusi rata-rata kecenderungan persepsi nasabah terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dari jawaban responden pada kuesioner yang telah disebarkan kepada nasabah Bank BNI Syariah KC. Bengkulu, maka peneliti dapat mengetahui persepsi responden terhadap pernyataan yang diajukan berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu :

a. Persepsi responden terhadap faktor budaya

Persepsi responden terhadap pernyataan – pernyataan yang mewakili faktor budaya yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT.Bank BNI Syariah KC.Bengkulu dapat dilihat pada tabel 1. berikut ini :

Tabel 1. Persepsi responden terhadap faktor budaya

Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata – Rata	Keterangan
	SS	S	CS	TS	STS		
1	10	10	10	0	0	120	Sangat Setuju
2	10	10	10	0	0	120	Sangat Setuju
3	15	10	5	0	0	130	Sangat Setuju
4	10	15	5	0	0	125	Sangat Setuju
5	20	5	5	0	0	135	Sangat Setuju
Rata – Rata Total						630	Sangat Setuju

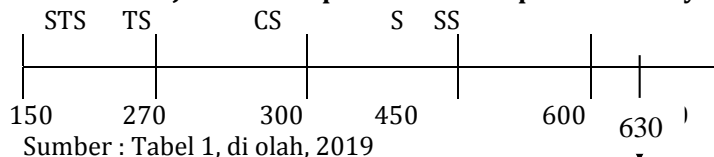
Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Keterangan :

- a. 150 – 270 = Sangat Tidak Setuju
- b. 270 – 390 = Tidak Setuju
- c. 390 – 510 = Cukup Setuju
- d. 510 – 630 = Setuju
- e. 630 – 750 = Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 1. persepsi responden mengenai faktor budaya dapat dilihat jumlah rata-rata seluruh skor jawaban responden adalah 630 sehingga menunjukkan bahwa responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner merasa sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan karena terletak pada interval 630 – 750. Secara kontinum faktor budaya dapat digambarkan seperti gambar 2 berikut :

Gambar 2. Interval Jawaban responden terhadap faktor budaya



Sumber : Tabel 1, di olah, 2019

Berdasarkan gambar 2. diatas maka dapat diketahui bahwa posisi nilai persepsi responden terhadap faktor budaya yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu berada dalam interval sangat setuju, artinya faktor budaya nasabah ikut andil dalam membuat nasabah bersedia untuk memutuskan menggunakan produk pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

b. Persepsi responden terhadap faktor sosial

Persepsi responden terhadap pernyataan – pernyataan yang mewakili faktor sosial yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT.Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dapat dilihat pada tabel 2. berikut ini :

Tabel 2. Persepsi responden terhadap faktor sosial

Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata - Rata	Keterangan
	SS	S	CS	TS	STS		
1	10	15	5	0	0	125	Sangat Setuju
2	20	5	5	0	0	135	Sangat Setuju
3	15	5	10	0	0	125	Sangat Setuju
4	15	10	5	0	0	130	Sangat Setuju
5	20	5	5	0	0	135	Sangat Setuju
Rata - Rata Total						650	Sangat Setuju

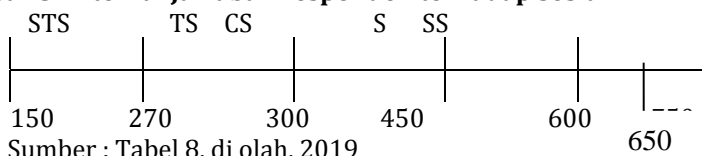
Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Keterangan :

- a. 150 - 270 = Sangat Tidak Setuju
- b. 270 - 390 = Tidak Setuju
- c. 390 - 510 = Cukup Setuju
- d. 510 - 630 = Setuju
- e. 630 - 750 = Sangat Setuju

Berdasarkan tabel persepsi responden mengenai faktor sosial dapat dilihat jumlah rata-rata seluruh skor jawaban responden adalah 650 sehingga menunjukkan bahwa responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner merasa sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan karena terletak pada interval 630 - 750. Secara kontinum faktor sosial dapat digambarkan seperti gambar 3 berikut :

Gambar 3. Interval Jawaban responden terhadap sosial



Sumber : Tabel 8, di olah, 2019

Berdasarkan gambar 3. diatas maka dapat diketahui bahwa posisi nilai persepsi responden terhadap faktor sosial yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu berada dalam interval sangat setuju, artinya faktor sosial nasabah ikut mempengaruhi keputusan seorang nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

c. Persepsi responden terhadap faktor pribadi

Persepsi responden terhadap pernyataan - pernyataan yang mewakili faktor pribadi yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dapat dilihat pada tabel 3. berikut ini :

Tabel 3. Persepsi responden terhadap faktor pribadi

Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata - Rata	Keterangan
	SS	S	CS	TS	STS		
1	6	20	4	0	0	122	Sangat Setuju
2	10	16	4	0	0	126	Sangat Setuju
3	20	5	5	0	0	135	Sangat Setuju
4	8	20	2	0	0	126	Sangat Setuju
5	12	15	3	0	0	129	Sangat Setuju
Rata - Rata Total						638	Sangat Setuju

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

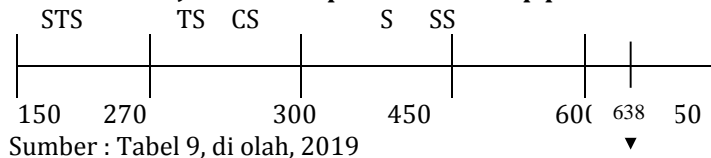
Keterangan :

- a. 150 - 270 = Sangat Tidak Setuju
- b. 270 - 390 = Tidak Setuju
- c. 390 - 510 = Cukup Setuju
- d. 510 - 630 = Setuju
- e. 630 - 750 = Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 3. persepsi responden mengenai faktor pribadi dapat dilihat jumlah rata-rata seluruh skor jawaban responden adalah 638 sehingga menunjukkan bahwa responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner merasa sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan karena terletak pada interval 630 – 750.

Secara kontinum faktor pribadi dapat digambarkan seperti gambar 4 berikut :

Gambar 4. Interval Jawaban responden terhadap pribadi



Berdasarkan gambar 4. diatas maka dapat diketahui bahwa posisi nilai persepsi responden terhadap faktor pribadi yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu berada dalam interval sangat setuju, artinya faktor terdapat faktor pribadi yang ada dalam diri nasabah juga ikut mempengaruhi keputusan seorang nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

d. Persepsi responden terhadap faktor psikologis

Persepsi responden terhadap pernyataan – pernyataan yang mewakili faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Persepsi responden terhadap faktor psikologis

Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata – Rata	Keterangan
	SS	S	CS	TS	STS		
1	21	5	4	0	0	137	Sangat Setuju
2	4	22	4	0	0	120	Sangat Setuju
3	15	8	7	0	0	128	Sangat Setuju
4	7	20	3	0	0	124	Sangat Setuju
5	17	10	3	0	0	134	Sangat Setuju
Rata – Rata Total						643	Sangat Setuju

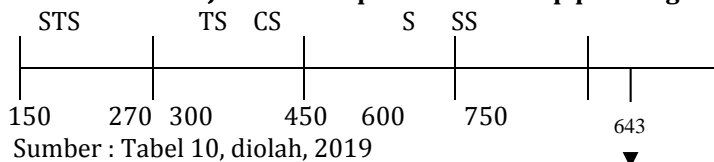
Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Keterangan :

- a. 150 – 270 = Sangat Tidak Setuju
- b. 270 – 390 = Tidak Setuju
- c. 390 – 510 = Cukup Setuju
- d. 510 – 630 = Setuju
- e. 630 – 750 = Sangat Setuju

Berdasarkan tabel persepsi responden mengenai faktor psikologis dapat dilihat jumlah rata-rata seluruh skor jawaban responden adalah 643 sehingga menunjukkan bahwa responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner merasa sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan karena terletak pada interval 630 – 750. Secara kontinum faktor psikologis dapat digambarkan seperti gambar 5 berikut :

Gambar 5. Interval Jawaban responden terhadap psikologis



Berdasarkan gambar 6 diatas maka dapat diketahui bahwa posisi nilai persepsi responden terhadap faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu berada dalam interval sangat setuju, artinya faktor terdapat faktor psikologis yang ada dalam diri nasabah juga ikut mempengaruhi keputusan seorang nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada nasabah cabang Bengkulu yang di peroleh dari hasil jawaban responden mengenai isi kuesioner yang terdiri dari pernyataan-pernyataan yang mewakili faktor keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah mengenai faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis.

Dari keseluruhan faktor yang diajukan sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasaabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC.Bengkulu memperoleh kriteria jawaban sangat setuju (SS), yang artinya nasabah menyetujui dengan ajuan penelitian ini yaitu adanya empat faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT.Bank BNI Syariah KC. Bengkulu. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel skor rata-rata variabel keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT.Bank BNI Syariah KC. Bengkulu sebagai berikut :

Tabel 5. Skor rata-rata keputusan pembiayaan griya ib hasanah

No	Indikator keputusan pembiayaan griya ib hasanah	Rata - rata	Keterangan
1	Faktor budaya	630	Sangat Setuju
2	Faktor sosial	650	Sangat Setuju
3	Faktor pribadi	638	Sangat Setuju
4	Faktor psikologis	643	Sangat Setuju
Total Rata- rata		640	Sangat Setuju

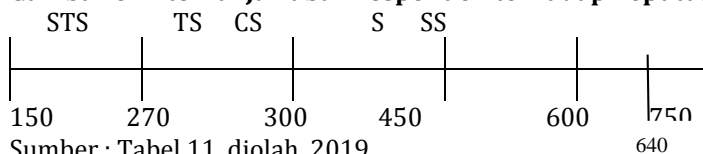
Sumber : Tabel 1 – 4, 2019

Keterangan :

- 150 – 270 = Sangat Tidak Setuju
- 270 – 390 = Tidak Setuju
- 390 – 510 = Cukup Setuju
- 510 – 630 = Setuju
- 630 – 750 = Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 5. persepsi responden mengenai skor rata- rata keputusan nasabah memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT.Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dapat dilihat jumlah rata-rata seluruh skor jawaban responden adalah 640 sehingga menunjukkan bahwa responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner merasa sangat setuju atas pertanyaan yang diajukan karena terletak pada interval 630 – 750. Secara kontinum faktor skor rata-rata dapat digambarkan seperti gambar 6 berikut :

Gambar 6. Interval Jawaban responden terhadap keputusan pembiayaan griya ib hasanah



Berdasarkan gambar 6. di atas maka dapat diketahui bahwa posisi nilai persepsi responden terhadap skor rata-rata keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu berada dalam interval sangat setuju, artinya keseluruhan faktor yang diajukan dalam penelitian merupakan faktor-faktor yang mampu memberi pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di PT. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dan dengan tidak mengabaikan keseluruhan faktor yang ada, maka Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dapat memberikan kontribusi terbaik bagi Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dalam meningkatkan jumlah nasabah yang bersedia untuk memutuskan menggunakan pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Bagi kegiatan perbankan maka kegiatan pemasaran merupakan hal yang sangat perlu untuk dilakukan. Karena dengan adanya kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh pihak bank maka bank akan

dapat mencapai target tujuan sesuai dengan harapan dan ekspektasi yang telah dibentuk. Pemasaran harus dikelola secara profesional, sehingga kebutuhan dan keinginan nasabah akan segera dipenuhi dan terpenuhi juga membentuk sikap yang disebut dengan keputusan dalam dunia perbankan keputusan yang dianggap penting bagi Bank BNI Syariah KC. Bengkulu adalah keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah.

Bagi dunia perbankan kegiatan pemasaran merupakan suatu kebutuhan utama dan merupakan suatu keharusan. Tanpa kegiatan pemasaran jangan diharapkan kebutuhan dan keinginan nasabahnya akan terpenuhi. Oleh sebab itu bagi dunia perbankan perlu mengemas kegiatan pemasaran. Pemasaran harus dikelola secara profesional, sehingga kebutuhan dan keinginan nasabah akan segera terpenuhi dan terpenuhi oleh Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Tingginya tingkat keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah merupakan sebuah tujuan dari Bank BNI Syariah KC. Bengkulu agar jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Bengkulu selalu meningkat sehingga Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dapat menjalankan perannya sesuai dengan tujuan ditetapkannya Bank BNI Syariah KC. Bengkulu sebagai cabang Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Nasabah akan menyeleksi terdahulu bank apa sajakah yang cocok untuk nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan produk pembiayaan griya ib hasanah pada suatu bank, begitu pula dengan nasabah yang ada pada Bank BNI Syariah KC. Bengkulu, dengan berbagai tahap proses pemilihan hingga akhirnya nasabah memutuskan untuk menggunakan produk pembiayaan griya ib hasanah pada Bank BNI Syariah KC. Bengkulu akan membuat Bank BNI Syariah KC. Bengkulu merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan, karena nasabah sudah mengaggap bahwa Bank BNI Syariah KC. Bengkulu merupakan wadah terbaik untuk pembiayaan griya ib hasanah secara keseluruhan.

Kegiatan pemasaran haruslah meliputi pemenuhan kebutuhan nasabah agar nasabah maupun calon nasabah dapat memberikan kontribusi aktif dalam kemajuan Bank BNI Syariah KC. Bengkulu. Pemenuhan kebutuhan tersebut akan dapat dilakukan apabila Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dapat mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi keputusan pembiayaan griya ib hasanah seorang nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Adapun kontribusi tertingginya dalam membentuk keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dalam penelitian ini adalah faktor psikologi, dimana nasabah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu merasa bahwa pembiayaan griya ib hasanah merupakan hal yang penting untuk dilakukan agar pemenuhan kebutuhan di waktu mendatang dapat dipenuhi dengan maksimal. Nasabah juga merasa terbantu dengan pengadaan tempat tinggal dan menggunakan berbagai produk yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dan memberikan persepsi positif mengenai Bank BNI Syariah KC. Bengkulu. Ini artinya Bank BNI Syariah KC. Bengkulu telah berhasil dalam menjalankan tugasnya dalam pemenuhan kebutuhan psikologis nasabah sehingga nasabah bersedia untuk memutuskan menggunakan pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Faktor selanjutnya yang tak kalah penting dalam membentuk sikap bersedia dalam memutuskan menggunakan pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu adalah faktor pribadi nasabah. Bank BNI Syariah KC. Bengkulu haruslah membaca setiap karakter nasabah dan apa yang diinginkan nasabah ketika nasabah berencana untuk pembiayaan griya ib hasanah sehingga nasabah akan bersedia untuk memutuskan untuk pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dan bukanya bank lain yang merupakan kompetitor dari Bank BNI Syariah KC. Bengkulu, adapun faktor pribadi nasabah adalah Bank BNI Syariah KC. Bengkulu faktor usia dan siklus keluarga nasabah, gaya hidup nasabah dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank BNI Syariah KC. Bengkulu. Nasabah Bank BNI Syariah KC. Bengkulu mengakui bahwa rata-rata yang melakukan kegiatan pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu memang sengaja untuk mengadakan tempat tinggal dan hal ini didorong oleh siklus hidup yang tidak stabil dan dapat berubah – ubah sewaktu-waktu dan nasabah memang menggunakan pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu karena sudah memiliki kepercayaan penuh terhadap kredibilitas yang dibentuk oleh Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Nasabah Bank BNI Syariah KC. Bengkulu mengakui bahwa kegiatan pembiayaan griya ib hasanah yang dilakukannya juga didorong oleh dukungan keluarga, dan adanya rekomendasi aktif dari berbagai sumber terbaik itu kerabat maupun keluarga yang sudah pernah menggunakan pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu dan merasakan dampak positif setelah menggunakan pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

Selain ketiga faktor yang telah disebutkan diatas, Bank BNI Syariah KC. Bengkulu telah membentuk budaya pembiayaan griya ib hasanah pada nasabahnya sehingga nasabah merasa bahwa pembiayaan griya ib hasanah merupakan kewajiban syarat untuk mengadakan tempat tinggal yang harus direalisasikan, nasabah beranggapan bahwa dengan pembiayaan griya ib hasanah maka nasabah

akan mendapatkan manfaat yang baik di masa depan, sehingga dengan demikian nasabah selalu menyetor uangnya untuk membayar angsuran di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.

KESIMPULAN

1. Rata - rata jawaban responden dari keempat faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu adalah 640 dengan ketriaran sangat setuju, artinya responden rata-rata sangat setuju bahwa keseluruhan faktor yang diajukan yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis dapat mempengaruhi keputusan nasabah Bank BNI Syariah KC. Bengkulu.
2. Faktor tertinggi yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah Bank BNI Syariah KC. Bengkulu adalah faktor sosial, dengan rata-rata skor jawaban sebesar 650 dalam kriteria sangat setuju.
3. Faktor yang paling rendah mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah di Bank BNI Syariah KC. Bengkulu adalah faktor budaya dari persepsi responden dengan ketria sangat setuju.

SARAN

1. Mengingat faktor budaya merupakan faktor terendah dalam keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan griya ib hasanah maka perlu terus dilakukan promosi agar masyarakat Bengkulu termotivasi untuk pembiayaan griya ib hasanah yang sangat membutuhkan untuk mendapat kehidupan yang lebih layak.
2. Bagi nasabah produk pembiayaan griya ib hasanah, jika telah mendapat persetujuan dari Bank hendaknya menjaga dan menjalankan amanah yang telah diberikan oleh Bank untuk mematuhi dan memenuhi segala aturan tentang produk pembiayaan griya ib hasanah termasuk cicilan atau pelunasan pembayaran agar terlaksana dengan baik dan tidak terjadi penunggakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad, 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta : UPP AKP YKPN.
- Zainudin, buyung, 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Bengkulu Cabang Lebong*, Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Dehasen Bengkulu.
- Sudarsono, 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan ilustras.*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Kolter, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Buku pedoman kebijakan dan prosedur pembiayaan kecil syariah (PT. BNI (persero) Tbk Divisi Syariah)
- Sugiyono. 2013 . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabet
- Rivai, Veithzal, *Islamic financial management: teori, konsep, dan aplikasi: panduan praktis untuk lembaga keuangan , nasabah, praktisi, dan mahasiswa* , Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008
- Sjahdeini, Sutan Remy, *Perbankan Islam*, Jakarta : PT. Pustaka Utama Grafiti, 2004
- Syafi'I Antonio, Muhammad, *Bank Syariah : dari Teori kePraktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001
- Wawancara dengan KCB Amir Rudin Ummar, ST.MM. Pembiayaan BNI Syariah Bengkulu 2015.
- Undang-undang perbankan No 10 tahun 1998 Tentang Usaha Perbankan