



PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN KUR SETELAH MERGER TIGA BANK SYARIAH DI KECAMATAN KUALA KABUPATEN NAGAN RAYA

Mia Novita Wilanda¹, Inayatillah², *Nina Eka Putri³
¹²³STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Email kontributor: ninaekaputri@staindirundeng.ac.id

Abstrak

Salah satu bentuk dukungan beberapa bank konvensional terhadap kebijakan Qanun No. 11 Tahun 2018 dengan melaksanakan kegiatan secara syariah secara bertahap yang akhirnya menggabungkan bank konvensional menjadi bank syariah. Salah satu konsekuensi yang patut diperhitungkan akibat adanya merger adalah dampak yang dirasakan oleh nasabah yaitu pengguna jasa dari pihak perbankan, salah satunya nasabah KUR. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji tentang bagaimana persepsi nasabah terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara sebagai teknik pengumpulan datanya. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa persepsi nasabah menunjukkan pendapat yang positif dan negatif terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah baik dari nasabah eks bank-bank sebelumnya maupun nasabah yang baru bergabung. Kemudian, ada beberapa kendala yang ditemukan, 1) kurangnya penanganan mengenai pembiayaan KUR yang masih bermasalah, 2) untuk nasabah yang sudah menyelesaikan pelunasan pembiayaan KUR kurang mendapat sosialisasi dari pihak bank., dan 3) bank yang baru beroperasi rawan mengalami gangguan sehingga masyarakat terkadang enggan beralih ke Bank BSI.

Kata kunci: *persepsi, nasabah, pembiayaan*

Abstract

One form of support from several conventional banks for the policy of Qanun No. 11 of 2018 by implementing sharia activities in stages which ultimately merged conventional banks into sharia banks. One of the consequences that should be taken into account due to the merger is the impact felt by customers, namely users of banking services, one of which is KUR customers. Therefore, this research will examine how customers perceive KUR financing after the merger of three sharia banks in Kuala District, Nagan Raya Regency. This research uses a qualitative descriptive method with interview techniques as the data collection technique. Based on the research results,

it was found that customer perceptions showed positive and negative opinions regarding KUR financing after the merger of three sharia banks, both from former customers of previous banks and customers who had just joined. Then, there were several obstacles found, 1) lack of handling of KUR financing which was still problematic, 2) customers who had completed repayment of KUR financing received less socialization from the bank, and 3) newly operating banks were prone to experiencing disruption so that people sometimes reluctant to switch to BSI Bank.

Keywords: *perception, customers, financing*

A. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk dukungan beberapa bank konvensional terhadap kebijakan Qanun No. 11 Tahun 2018 dengan melaksanakan kegiatan secara syariah secara bertahap. Perubahan sistem lembaga keuangan di Aceh tidak hanya membicarakan tentang perbankan, kinerja yang terlihat dari pandangan masyarakat terhadap perubahan dari kegiatan perbankan yang telah sukses melakukan mutasi dari konvensional ke syariah dengan digabungkannya bank-bank negara menjadi satu yaitu Bank Syariah Indonesia. Mulai bulan Februari tahun 2021, tiga bank syariah dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) resmi melakukan merger. Bank syariah tersebut diantaranya PT. Bank BRI Syariah, Tbk., PT. Bank Syariah Mandiri, dan PT. Bank BNI Syariah. Ketiga bank selaras dengan Masterplan Ekonomi dan Keuangan Syariah (MEKSI) 2019-2024.

Salah satu konsekuensi yang patut diperhitungkan akibat adanya merger adalah dampak yang dirasakan oleh nasabah yaitu pengguna jasa dari pihak perbankan. Nasabah tidak boleh dirugikan dengan adanya proses merger. Hal ini dijamin dalam PP No. 28 Tahun 1999 Pasal 1, sehingga pemegang dana dalam merger bank harus memperhatikan bagaimana cara penyelesaian hak dan kewajiban bank terhadap nasabah. Tujuan merger adalah menyelamatkan bank secara kelembagaan secara menyeluruh dan dengan mengedepankan kepentingan para nasabah disaat merger. Didalam prosesnya nasabah akan diberikan 2 hak, pertama nasabah berhak untuk mengikuti bank hasil merger, yang kedua seorang nasabah berhak untuk berhenti menjadi nasabah dari bank-bank peserta merger sebelum melakukan penggabungan. Apabila seorang nasabah memilih untuk melanjutkan simpanannya di bank hasil merger maka nasabah akan diberi pembaharuan dan administrasi sesuai dengan ketentuan bank yang berlaku. Tiga bank syariah sebelum merger tentunya memiliki program pembiayaan yang sangat mendukung akan keberlangsungan ekonomi daerah. Salah satu produk pembiayaan yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Pelaksanaan KUR merupakan salah satu bentuk fasilitas kredit yang memudahkan nasabah, khususnya yang menjadi pelaku usaha mikro kecil dan menengah, serta koperasi yang telah diterapkan di beberapa bank di Indonesia. Dalam hal ini nasabah yang mengambil pembiayaan mengalami kebingungan dalam kelanjutan pembiayaan dengan bank-bank sebelumnya setelah adanya penggabungan tiga bank syariah di Aceh khususnya di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana peneliti lebih cenderung menggunakan analisis dan landasan teori dimanfaatkan sebagai gambaran umum untuk bahan pembahasan hasil penelitian agar fokus penelitian ini sesuai dengan fakta dilapangan mengenai persepsi nasabah terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. Lokasi penelitian berkaitan dengan pemilihan tempat tertentu yang berhubungan langsung dengan kasus dan situasi masalah yang akan diteliti. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah bertempat di Kecamatan Kuala. Adapun yang menjadi dari subjek penelitian ini adalah 10 orang informan yaitu nasabah yang terkait dengan pembiayaan KUR yang bertempat tinggal di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.

Dalam sebuah penelitian, sumber data memiliki arti sebagai suatu kumpulan dari hasil pengamatan atau pengukuran yang dilakukan oleh peneliti pada objek pengamatan tertentu mengenai suatu variabel. Sumber data dari sebuah penelitian didapat dari sumber-sumber yang diteliti. Jenis-jenis datanya adalah sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat langsung tanpa melalui perantara dengan proses wawancara kepada narasumber. Data primer dibutuhkan untuk menjawab seluruh pertanyaan dalam penelitian tersebut. Kumpulan dari data primer ini memiliki tujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dibutuhkan pada penelitian. Dalam penelitian ini, data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah dari hasil wawancara dengan nasabah pembiayaan KUR yang bertempat tinggal di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari orang lain, yaitu seseorang yang bukan merupakan responden seperti orang tua maupun lingkungan. Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer. Menurut Soerjo Soekamto menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, bahkan hasil-hasil penelitian yang bersifat laporan.

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dan dokumen sebagai bahan utama yang relevan dan objektif, yang digunakan penulis adalah wawancara. Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan informan. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang mengetahui secara jelas mengenai objek yang diteliti yaitu persepsi nasabah terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah di Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. Informan dalam penelitian ini adalah 10 orang nasabah terkait dengan pembiayaan KUR yang bertempat tinggal di Kecamatan Kuala.

Menurut Sugiyono, analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan laporan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam

analisis meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Nasabah terhadap Pembiayaan KUR setelah Merger Tiga Bank Syariah di Kecamatan Kuala

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut diuraikan hasil penelitian terkait persepsi nasabah terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah di Kecamatan Kuala. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara dengan mewawancarai beberapa narasumber yang terkait sebagai sumber pencairan data dan dokumentasi. Adapun hasil wawancara dengan 10 orang narasumber terkait dengan pembiayaan KUR dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu sebagai berikut.

1. Nasabah yang sudah pernah ambil pembiayaan KUR sebelum merger

Hasil wawancara dengan Bapak Kaswadi eks nasabah Bank Mandiri “*Saya pernah mengambil pembiayaan KUR di Bank Mandiri pada tahun 2015 dengan jumlah pinjaman yaitu Rp. 100 juta dan waktu pelunasan selama 5 tahun. Cara saya memperoleh KUR tersebut dengan mengajukan berkas-berkas yang disyaratkan oleh pihak pemberi KUR yaitu pihak bank. Setelah menjadi Bank BSI sampai saat ini saya belum pernah mengambil pembiayaan KUR lagi. Namun, saya juga mencari tahu bagaimana perbedaan untuk persyaratan KUR saat sudah menjadi bank BSI. Dari yang saya tahu untuk syarat yang harus diajukan sama saja, calon nasabah harus melengkapi berkas yang diminta oleh pihak pemberi dana dan disertai dengan jaminan (agunan). Adapun saya rasa mungkin karena sudah menjadi Bank BSI dengan sistem syariah dari segi akad mungkin yang membedakannya.*”

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Darwis eks nasabah Bank Mandiri “*Saya mengambil pembiayaan KUR itu sebelumnya di Bank Mandiri, seingat saya itu pada tahun 2016 dengan jumlah pembiayaan yang diberikan Rp. 50 juta dan jangka waktu pelunasan selama 3 tahun. Kemudian saya mendapat informasi bahwa di bank tersebut ada penyaluran dana KUR, yaitu dari pihak bank yang menawarkan kepada saya secara langsung. Untuk persyaratan yang harus diajukan sama saja dengan bank-bank lain harus disertai dengan jaminan (agunan). Adapun tujuan saya mengajukan pembiayaan KUR yaitu untuk modal usaha, dan dengan adanya dana KUR tersebut usaha saya dapat berjalan dengan baik. Untuk perbedaan pembiayaan KUR sebelumnya dengan setelah merger menjadi Bank BSI saya rasa tidak banyak yang berbeda dari segi persyaratan pun sama dan mungkin karena sekarang sudah menjadi bank syariah, mungkin perjanjian (akad) dengan pihak bank yang menjadi pembeda.*”

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Jamaluddin nasabah eks Bank Mandiri “*Pembiayaan KUR yang saya ambil itu di tahun 2017 sebanyak 2 kali pengambilan. Adapun pertama kali itu saya ambil dengan jumlah Rp. 50 juta dan jangka waktu pelunasan 2 tahun, sedangkan yang kedua kalinya itu ditahun 2019 dengan jumlah Rp. 100 juta dan jangka waktu pelunasan 4 tahun. Untuk proses pencairan pembiayaan KUR ini harus mengikuti persyaratan yang diberikan oleh pihak bank dan jika berkas yang kita ajukan sesuai maka pembiayaan KUR ini bisa diberikan kepada calon nasabah. Karena saat ini saya masih dalam tahap pelunasan, saya belum bisa mengajukan pinjaman kembali. Tetapi memang saya belum berniat untuk mengajukan pinjaman KUR lagi.*”

Informasi hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa mayoritas informan menyatakan bahwa untuk pembiayaan KUR yang mereka ambil itu sebelumnya adalah di bank yang merupakan bank konvensional. Untuk pengajuan pembiayaan calon nasabah harus melengkapi syarat yang diajukan oleh pihak bank disertai dengan jaminan (agunan). Kemudian untuk perbedaan antara pembiayaan KUR sebelumnya dan setelah menjadi Bank BSI para informan menyatakan bahwa karena sekarang bank konvensional tidak beroperasi lagi dan beralih menjadi Bank BSI, dari segi persyaratan yang harus diajukan sama dengan bank sebelumnya. Kemudian jika dilihat letak perbedaan yang mendasar yaitu ketika akad (perjanjian) dengan pihak bank dan juga untuk sistem perhitungan keuntungan, bank BSI menjalankan sistem bagi hasil dengan para calon nasabah.

Sedangkan menurut pernyataan dari Bapak Rahmat Afrizal menyatakan bahwa *“Untuk pembiayaan KUR yang saya ambil itu ditahun 2012 itu awal mulanya saya mengajukan hanya 20 juta saja untuk modal usaha dengan jangka waktu pelunasan selama 5 tahun. Karena sekarang pembiayaan KUR tersebut sudah lunas, saya memang belum berniat untuk mengajukan kembali pinjaman KUR. Tapi saya juga mencari tahu dari media maupun pihak bank bahwa sekarang di Bank BSI juga memberikan pinjaman KUR kepada para pelaku usaha yang dipergunakan sebagai modal untuk menjalankan usaha.”*

Pernyataan serupa juga diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Novi Rahyu, beliau menyatakan bahwa *“Saya juga pernah ambil pembiayaan KUR dulu ditahun 2013 di Bank BRI, mungkin karna masih konvensional keuntungan yang saya lihat agak memberatkan. Tetapi karena saya perlu untuk modal usaha saya mengajukan pinjaman KUR ini dengan memberikan jaminan (agunan) bisa berupa akte atau sertifikat hak milik. Syarat yang harus saya penuhi juga harus sesuai dengan yang diberikan oleh pihak bank agar pembiayaan KUR ini bisa segera diberikan.”*

Hasil wawancara dengan dua nasabah diatas menyatakan bahwa nasabah mengajukan Pembiayaan KUR untuk kelancaran usaha yang dijalankan atau untuk bantuan modal usaha bagi calon nasabah yang baru ingin menjalankan usahanya.

2. Nasabah baru yang mengambil pembiayaan KUR saat sudah menjadi Bank BSI

Adapun wawancara dengan beberapa nasabah pembiayaan KUR yang mengajukan KUR ke Bank BSI juga menyatakan pendapat yang berbeda. Salah satunya wawancara dengan Ibu Cut Intan Mala, beliau menyatakan bahwa *“ Pembiayaan KUR yang saya ambil itu baru-baru ini di Bank BSI sudah berjalan beberapa bulan. Adapun tujuan saya mengambil pembiayaan KUR ini yaitu sebagai modal perluasan usaha yang punya. Memang karena baru pertama kalinya saya mengambil pembiayaan ini jumlah pinjaman yang diberikan yaitu hanya Rp. 50 juta dengan jangka waktu pelunasan yaitu 2 tahun. Untuk pengajuan mungkin karena saya belum pernah ambil sebelumnya di bank-bank lain proses pengajuannya juga cukup cepat, saya hanya perlu melengkapi berkas-berkas yang diberikan oleh pihak bank, kemudian pihak bank melakukan pengecekan dan verifikasi agunan agar pinjaman KUR ini dapat segera dicairkan kepada calon nasabah. Untuk pelunasan alhamdulillah sampai saat ini saya bayarkan selalu tepat waktu malah sebelum tanggal jatuh tempo.”*

Pernyataan serupa juga diberikan oleh Ibu Mardewi yang mengambil KUR di Bank BSI menyatakan bahwa *“Pembiayaan KUR yang saya ambil baru jalan empat bulan di Bank BSI.*

Karena masih nasabah baru saya diberikan plafon pinjaman tahap awal yaitu Rp. 50 juta dan waktu pelunasan yang saya ajukan itu 3 tahun (36 bulan). Untuk pengajuan saya tanyakan langsung ke pihak bank dan harus melengkapi syarat yang diberikan. Sejauh ini dengan pembiayaan KUR yang saya ambil dalam pelunasan masih berjalan dengan lancar dan belum pernah mengalami keterlambatan pembayaran.”

Hasil wawancara dengan Ibu Dewi selaku nasabah pembiayaan KUR di bank BSI juga menyatakan bahwa *“Sebelumnya saya belum pernah mengajukan pembiayaan di bank konvensional maupun sebelum merger menjadi BSI. Setahun kebelakang saya mengajukan pembiayaan KUR ke Bank BSI dengan tujuan untuk modal perawatan usaha yang saya jalankan yaitu kebun sawit. Untuk Pinjaman yang diberikan yaitu karena masih di tahap awal diberikan sebanyak Rp. 50 juta dengan jangka waktu pelunasan 3 tahun. Alasan saya mengajukan pinjaman di bank BSI karena melihat bahwa di bank tersebut bagi hasil yang diterapkan oleh pihak bank lebih kecil sehingga saya tertarik untuk pengajuan KUR ini.”* Dari hasil wawancara dengan nasabah pembiayaan KUR dari Bank BSI menyatakan bahwa mereka adalah nasabah yang baru mengajukan pembiayaan KUR saat tiga bank syariah sudah menjadi Bank BSI. Mereka juga menyatakan bahwa saat sudah menjadi Bank BSI sistem bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak bank jauh lebih kecil daripada dengan bank-bank sebelumnya dan bahkan bank konvensional sehingga nasabah tertarik dengan produk pembiayaan yang ditawarkan oleh pihak Bank BSI.

3. Nasabah yang sudah pernah mengambil pembiayaan KUR sebelum merger dan saat sudah menjadi Bank BSI

Kemudian hasil wawancara berbeda diberikan oleh Ibu Yuyun yang menyatakan bahwa *“Saya sudah mengambil pembiayaan KUR sebanyak 3 kali, yaitu di Bank BRI sebanyak 2 kali di tahun 2010 dan 2015 dengan jumlah keseluruhan, yaitu Rp. 50 juta. Kemudian saat sudah jadi Bank BSI saya mengajukan kembali pembiayaan KUR ini dengan jumlah pinjaman yaitu Rp. 50 juta. Karena sudah beberapa kali pernah mengajukan pembiayaan KUR saya melihat bahwa dalam segi persyaratan yang harus dipenuhi calon nasabah tidak terlalu berbeda dengan bank sebelumnya. Tapi karena sudah menjadi Bank BSI dan sistemnya sudah syariah, mereka (pihak bank) menetapkan bagi hasil bukan lagi bunga. Jadi pembiayaan yang diambil sekarang bagi hasilnya lebih kecil makanya saya tertarik mengajukan kembali pembiayaan KUR ini di Bank BSI.”*

Wawancara dengan Ibu Siti Wardiah juga menyatakan bahwa *“Sebelumnya saya juga pernah mengajukan pembiayaan KUR di Bank Mandiri tahun 2017 dengan jangka waktu pelunasan 3 tahun, setelah menjadi Bank BSI saya mengajukan pinjaman kembali untuk keperluan modal usaha saya. Saya rasa setelah merger menjadi BSI banyak perbedaan antara pembiayaan KUR sebelumnya dengan pembiayaan KUR yang sekarang. Karena mungkin saya sudah pernah ambil KUR pihak bank tidak lagi meminta data tambahan karena data saya yang sebelumnya sudah tersimpan, dan juga ketika saya membandingkan antara pembiayaan KUR saat masih bank konvensional dengan pembiayaan KUR yang sekarang penetapan bagi hasil dari pihak bank sangat kecil sehingga membuat saya tertarik untuk mengambil pembiayaan KUR lagi saat sudah menjadi Bank BSI.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan di atas, persepsi adalah suatu proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera yang disebut

sebagai proses sensoris. Maka dengan mergernya tiga bank ini menjadi Bank BSI persepsi nasabah terhadap pembiayaan KUR setelah merger adalah mereka menerima dengan baik penggabungan tiga bank syariah ini dan mendukung secara penuh. Karena dengan adanya merger mempermudah akses memperoleh pembiayaan KUR yang ditawarkan oleh pihak bank. Mayoritas nasabah yang diwawancarai mengatakan penggabungan tiga bank syariah sudah cukup baik namun harus diiringi dengan sosialisasi yang baik dari pihak bank terkait pembiayaan yang mereka punya sehingga akan banyak menarik nasabah, khususnya nasabah yang berperan sebagai pelaku usaha.

Kendala yang Dihadapi Nasabah Pembiayaan KUR setelah Merger Tiga Bank Syariah

Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah, maka peneliti melakukan penelitian dengan nasabah yang melakukan pembiayaan KUR. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh nasabah. Kendala tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Kendala yang dihadapi nasabah pembiayaan KUR sebelum merger menjadi Bank BSI

Hasil wawancara dengan Bapak Jamaluddin menyatakan pendapat yaitu *“Dalam pelunasan sejauh saya mengambil pembiayaan KUR belum pernah mengalami keterlambatan pelunasan. Tapi karena covid 19 perekonomian sehari-hari agak terganggu karena terkadang usaha yang dijalankan sepi pelanggan. Karena pembiayaan KUR tersebut sudah jatuh tempo tidak mungkin tidak dilunasi karena itu akan berdampak kedepannya.”*

Pendapat yang sama juga diberikan oleh Bapak Kaswadi *“Saat covid 19 dulu dengan harga sawit turun drastis sangat berpengaruh terhadap perekonomian sehari-hari. Memang kendala saat pelunasan tidak ada, tapi kan perekonomian terganggu, walaupun harga sawit murah tapi untuk pelunasan tetap harus saya lunasi.”* Hasil wawancara dengan Bapak Darwis juga menyatakan hal yang sama dengan Bapak Kaswadi *“saya mengalami keterlambatan pembayaran karena saat covid 19 usaha yang saya jalankan hampir tidak ada pembeli. Oleh karena itu pihak bank memberikan bantuan keringanan selama 2 bulan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga nasabah tersebut mereka menyatakan pendapat yang sama bahwa saat covid 19 melanda perekonomian terganggu dan itu berpengaruh dalam pelunasan pembiayaan KUR sehingga dari pihak bank terkait memberikan solusi, yaitu memberikan keringanan pelunasan selama 2 bulan. Tidak semua nasabah yang mengambil pembiayaan KUR diberikan keringanan ini, hanya nasabah dengan kondisi tertentu yang memungkinkan diberikan keringanan oleh pihak bank.

2. Kendala yang dirasakan nasabah baru yang mengambil pembiayaan KUR di Bank BSI

Pernyataan berbeda diberikan oleh Ibu Mardewi yang menyatakan bahwa *“Saya baru ambil KUR di Bank BSI semenjak 4 bulan yang lalu.”* Sedangkan Ibu Cut Intan Mala menyatakan hal sama *“Saya mengambil pembiayaan KUR di Bank BSI baru ditahun 2023 dan belum pernah ambil di bank sebelumnya.”*

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah pembiayaan KUR di Bank BSI mereka merupakan nasabah baru di Bank BSI, dari pengajuan hingga dicairkannya pembiayaan KUR mereka tidak menemukan kendala yang berarti. Nasabah baru biasanya akan melakukan

pelunasan secara tepat waktu dengan melunasi langsung ke pihak bank. Pihak bank menganjurkan agar slip setoran yang ada terus disimpan sebagai bukti transaksi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah terkait pembiayaan KUR, baik nasabah yang sudah pernah ambil pembiayaan KUR sebelum merger, nasabah baru yang mengambil pembiayaan KUR saat sudah menjadi Bank BSI, dan nasabah yang sudah pernah mengambil pembiayaan KUR sebelum merger dan saat sudah menjadi Bank BSI. Persepsi nasabah terhadap pembiayaan KUR baik sebelum merger maupun setelah menjadi Bank BSI, informan memberikan pendapat yang berbeda-beda. Pada saat ini informan sangat menyambut baik mergernya tiga bank syariah menjadi Bank BSI dikarenakan Bank BSI juga menawarkan pembiayaan bagi pelaku usaha yaitu Pembiayaan KUR. Namun tidak dipungkiri dari berbagai aspek Bank BSI masih dalam tahap perkembangan menjadi lebih baik. Dalam hal ini pihak bank harus lebih dalam melakukan pendekatan, sosialisasi, dan promosi serta pendekatan edukasi akan pentingnya jasa keuangan sesuai dengan prinsip syariah sehingga pengetahuan nasabah serta masyarakat mengenai produk dan prinsip bank syariah berkurang.

Berdasarkan hasil wawancara diatas agar lebih memudahkan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah dapat dibedakan menjadi dua sisi yaitu sebagai berikut.

Pertama, Persepsi nasabah yang bernilai positif

1. Bank syariah saat ini sudah dengan prinsip syariah
2. Proses pengajuan pembiayaan KUR sangat mudah dan cepat
3. Sistem pembiayaan dari bank syariah saat ini sudah berdasarkan prinsip syariat islam dan menggunakan prinsip bagi hasil
4. Nasabah merasa bahwa pembiayaan KUR saat ini sangat membantu usaha

Kedua, Persepsi nasabah yang bernilai negatif

1. Nasabah hanya sekedar mengetahui apa itu bank syariah dan tidak terlalu mendalami secara jelas bagaimana akad yang digunakan dalam produk pembiayaan.
2. Istilah yang digunakan bank syariah saat ini masih terdengar asing di masyarakat
3. Bank Syariah saat ini masih baru dalam proses perkembangan sehingga sering mengalami gangguan, sehingga menyulitkan nasabah bertransaksi.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah menunjukkan pendapat yang positif dan negatif terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah, hal ini dinyatakan karena perbedaan persepsi dari segi positif menyatakan bahwa saat ini bank syariah sudah sangat menerapkan prinsip syariah dengan akad yang diterapkan dalam berbagai produk maupun pembiayaan yang ada dalam bank syariah. Kemudian untuk pengajuan pembiayaan KUR saat ini di bank syariah sangat mudah dan hanya perlu melengkapi beberapa berkas yang harus diberikan kepada pihak bank. Adapun prosedur pelaksanaan pemberian pembiayaan KUR di bank syariah dimulai dari tahap permohonan, mengisi formulir pembiayaan KUR, melengkapi persyaratan pembiayaan KUR, seleksi Administrasi, proses analisis pembiayaan, kunjungan pihak bank, dan terakhir keputusan pembiayaan. Dari segi pemberian Pembiayaan KUR secara tidak langsung memberikan langkah bagi nasabah dalam mempertahankan dan mengembangkan usahanya, modal yang diberikan oleh pihak bank adalah

faktor terpenting dalam melakukan usaha, pemberian bantuan modal usaha kepada para pelaku usaha dengan ini merupakan salah satu peran Bank BSI untuk ikut andil dalam menstimulasi bisnis kecil agar berdaya saing serta secara tidak langsung pihak bank juga memperkenalkan tentang produk-produk yang dipasarkan oleh Bank BSI saat ini. Adapun kendala yang dihadapi nasabah berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pembiayaan KUR baik nasabah lama maupun nasabah baru, kendala yang dihadapi adalah kurangnya penanganan mengenai pembiayaan KUR yang masih bermasalah. Hanya nasabah dengan kondisi tertentu yang dapat dibantu oleh pihak bank dalam keringanan pelunasan. Disamping itu untuk nasabah yang sudah menyelesaikan pelunasan pembiayaan KUR kurang mendapat sosialisasi dari pihak bank. Adapun jika dilihat Bank BSI merupakan bank yang masih baru dimata nasabah sehingga membuat nasabah masih banyak yang belum tertarik dengan produk yang ditawarkan Bank BSI. Dari hasil pengamatan masyarakat pun Bank BSI saat ini masih harus banyak melakukan pembenahan baik dari sistem maupun perbaikan pelayanan. Karena masyarakat menilai bank yang baru beroperasi rawan mengalami gangguan sehingga masyarakat terkadang enggan beralih ke Bank BSI. Namun masyarakat hanya diberi dua pilihan untuk menggunakan jasa perbankan tidak terkecuali di Kecamatan Kuala, hanya tiga bank syariah saja yang beroperasi yaitu Bank Pembangunan Daerah (BPD) Aceh, Bank Syariah Indonesia (BSI), dan Bank Mustaqim. Akhirnya masyarakat harus memilih dengan bijak kemana mereka harus menggunakan layanan jasa perbankan. Untuk itu pihak Bank BSI perlu melaksanakan sosialisasi dan pendekatan lebih mendalam kepada masyarakat mengenai keunggulan dan kelebihan dari Bank BSI sehingga produk yang ditawarkan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat terlebih produk pembiayaan KUR yang ditawarkan oleh pihak Bank BSI.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai persepsi nasabah terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah di Kecamatan Kuala, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah menunjukkan pendapat yang positif dan negatif terhadap pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah baik dari nasabah eks bank-bank sebelumnya maupun nasabah yang baru bergabung. Adapun komponen tersebut dapat dilihat dari segi banyaknya nasabah yang menyatakan bahwa saat ini bank syariah mempunyai perbedaan yang sangat signifikan dengan bank konvensional. Perbedaan tersebut terletak dari segi pembagian margin yang sangat menguntungkan sehingga banyak nasabah yang tertarik ingin mengenal lebih jauh produk yang ditawarkan oleh Bank BSI. Untuk kendala yang dihadapi nasabah pembiayaan KUR setelah merger tiga bank syariah adalah kurangnya penanganan mengenai pembiayaan KUR yang masih bermasalah. Hanya nasabah dengan kondisi tertentu yang dapat dibantu oleh pihak bank dalam keringanan pelunasan. Disamping itu untuk nasabah yang sudah menyelesaikan pelunasan pembiayaan KUR kurang mendapat sosialisasi dari pihak bank. Dari hasil pengamatan masyarakat pun Bank BSI saat ini masih harus banyak melakukan pembenahan baik dari sistem maupun perbaikan pelayanan. Karena masyarakat menilai bank yang baru beroperasi rawan mengalami gangguan sehingga masyarakat terkadang enggan beralih ke Bank BSI.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Patta Rapanna, Cetakan 1. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- Badan Pusat Statistik Nagan Raya, *Kecamatan Kuala dalam Angka*, Nagan Raya: BPS Kabupaten Nagan Raya, 2019.
- Dharmasetya, Lani, dan Vonny sulaimin, *Merger dan Akuisisi (Tinjauan Dari Sudut Akuntansi dan perpajakan)*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009.
- Emirzon, Joni, *Hukum Bisnis Indonesia*, Jakarta: Prenhalindo, 2000.
- Fuadi, Munir, *Hukum Perbankan modern*, Bandung : Citra Aditya bakti, 1999.
- Fuady, Munir, *Hukum Tentang Merger*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1990.
- Gulo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Grasindo, cet. 1. 2002.
- Kementerian Koperasi dan UMKM, *Booklet Kredit Usaha Rakyat*, Maret 2010.
- Khairani, Makmun, *Psikologi Umum*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2016.
- Moin, Abdul, *Merger, Akuisisi dan Divertasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi*, Bandung: PT Rosda Karya Offset, 2015.
- PT. Bank Syariah Mandiri, *Surat Pertanyaan Direksi tentang Tanggung Jawab Laporan keuangan*, 2020.
- Purhantara, wahtu, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Rakhmat, Jalaludin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011.
- Ridwan, *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*, Bandung : Alfabeta, 2006.
- Saleh, Abdul Rahman,, *Psikologi Suatu Pengantardalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Sampurna, I Putu, *Metodologi Penelitian dan Karya Ilmiah*, Bali : Fakultas Kedokteran Hewan Univesitas Udayana. 2018.
- Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, Jakarta, Rineka Cipta, 2010.
- Sobur, Alex, *Psikologi Umum*, Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Soekamto, Soejono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2007.

- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfa beta, 2008.
- Sugiyono, *Metode penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suhendi, Hendi, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002.
- Sumanto, *Psikologi Umum*, Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Tanzeh, Ahmad, *Dasar-Dasar penelitian*, Surabaya: Elkaf, 2006.
- Tarigan, Joshua, *Merger Dan Akuisisi: dari perspektif Strategi dan Kondisi Indonesia*, Yogyakarta : Ekuilibria, 2016.
- Tarigan, Joshua, Swenjadi Yenewan, and Grace Natalia, '*Merger dan Akuisisi dari Perspektif Strategis dan Kondisi Indonesia (Pendekatan Konsep dan Studi Kasus)*', *Jurnal Merger dan Akuisisi*, 1.6.2016.
- Ulfa, Alif, *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Volume 2 Nomor 7, Tahun 2021.
- Usman, Rachmadi, *Aspek-aspek Hukum perbankan di indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Wahyuni,Sri, *Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kerja*, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Walgito,Bimo,*Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.