ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK-PRODUK PEMBIAYAAN DI KOPERASI SYARIAH PEGAWAI RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Sajana Ekonomi (SE) pada Jurusan S1 Perbankan Syariah

Oleh:

HALISA NUGRAH LUBIS

NIM 3320115

JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN SJECH M.DJAMIL DJAMBEKBUKITTINGGI

2024

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh: **HALISA NUGRAH LUBIS, NIM 3320115.** Skripsi ini berjudul **"ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK-PRODUK PEMBIAYAAN DI KOPERASI SYARIAH PEGAWAI RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI".** Jurusan SI Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh terjadinya fluktuasi jumlah nasabah pembiayaan produk murabahah dan ujarah pada Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengambilan keputusan nasabah memilih produk-produk pembiayaan, serta untuk mengetahui apa saja kendala dan solusi pengambilan keputusan nasabah memilih produk-produk pembiayaan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu mengumpulkan data secara lansung dari lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan metode deskriptif kualitatif. Sumber utama dari penelitian ini adalah pihak nasabah produk-produk pembiayaan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Lteknik pengumpulan data dalan penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan nasabah memilih produk-produk pembiayaan di koperasi syariah merupakan proses yang melibatkan berbagai macam pertimbangan yang tidak hanya bersifat fiansial tetapi juga berkaitan dengan prinsip-prinsip syariah. Pertimbangan-pertimbangan tersebut yaitu terdapatnya margin yang rendah, syarat dan ketentuan yang harus sesuai dengan fatwa dan ketentuan dari DSN-MUI, adanya nilai-nilai yang sejalan, rekomendasi dan pengalaman, dan jenis akad dan struktur pembiayaan. Dalam analisis pembiayaan Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi masih mengalami kendala dari pihak nasabah. kendala yang dialami oleh pihak nasabah yaitu terdapat kurangnya pemahaman tentang prinsip syariah solusi yang dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan untuk Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi perlu menyediakan program edukasi yang menjelaskan prinsip-prinsip syariah dan cara kerja mereka.

Kata kunci: ***pengambilan keputusan, keputusan nasabah, Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.***

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahhirabbil'alamin. Segala puji beserta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat, hidayah, dan karunianya yang telah dilimpahkan berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk-Produk Pembiayaan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi" dapat selesai dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa dimohonkan pada Allah SWT untuk disampaikan kepada junjungan umat yakni nabi besar Muhammad SAW yang telah berhasil meletakkan panji-panji keislaman dan seberkas cahaya iman, sehingga ajaran beliau telah mampu mengangkat derajat manusia dari kehinaan kepada martabat yang setinggi-tingginya dan beliau telah meninggalkan dua pedoman yang apabila kita berpegang teguh kepada keduanya kita akan selamat dunia akhirat yaitu Al-Qur'an dan Sunnahnya. Tidak ada satupun nikmatnya yang dapat ditukar, salah satunya dengan selesainya penulisan skripsi ini, serta Pendidikan penulis pada Jurusan Strata Satu Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Di dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai macam halangan dan rintangan. Namun, penulis skripsi ini dapat penulis selesaikan berkat doa dan bantuan serta bimbingan dengan penuh ketulusan dan keikhlasan dari berbagai pihak. Maka, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga, pertama sekali kepada kedua orang tua, ayahanda **Halomoan Lubis** dan ibunda **Amelia Gea** yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan serta kakak **Devi Frimolia Lubis**, abang **Yudi Syaputra** dan **Didi Septiawan Lubis** dan adikku **Zahra Hikmah Lubis.**

Dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan rasa syukur kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida., M. Hum** selaku Rektor dan Jajarannya Di Universitas Islam Negri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
2. Bapak **Dr. H. Aidil Alfin, M. Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil Dekan dan Jajarannya Di Universitas Islam Negri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
3. Ibu **Yenti Astari Dewi, SE., MM** selaku ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah, Wakil Prodi dan Jajarannya Di Universitas Islam Negri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
4. Ibu **Dr. Hesi Eka Puteri, SE, M.Si** selaku Dosen Pembimbing Akademi (PA) yang memberikan dorongan, motivasi, semangat dan bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama di kampus.
5. Ibu **Novera Martilova, SE, ME** selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
7. Bapak **Jon Afriadi, ST** selaku Manager di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
8. Keluarga besar saya, saudara-saudara, sanak family semua yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan , doa, semangat dan motivasinya.
9. Untuk yang teristimewa sahabat yang paling support yang sama-sama berjuang meraih gelar sarjana dan sahabat yang membantu saya dalam melakukan penelitian di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Acmad Mochtar Bukittinggi.

Selanjutnya penulis berdoa dan berharap kepada Allah SWT semoga amal dan kebaikan kita semua di ridhoi oleh Allah SWT dan bernilai ibadah di hadapannya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa didalamnya masih belum terlepas dari kekurangan dan kesalahan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun semangat sangat diharapkan dari semua pihak untuk

kesempurnaan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita terutama bagi penulis sendiri. Atas kritik dan saran yang disampaikan penulis ucapkan terimakasih.

Bukittinggi, September 2024

Penulis,

Halisa Nugrah Lubis

NIM: 3320115

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **i**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Batasan Masalah 7

D. Rumusan Masalah 7

E. Tujuan Penelitian 8

F. Manfaat Penelitian 8

G. Penegasan Judul 9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Keputusan 11

B. Produk 12

C. Pembiayaan 20

D. Keputusan Nasabah 26

E. Pengambilan Keputusan 36

F. Koperasi Syariah 52

G. Kajian Terdahulu 65

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 67

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 67

C. Sumber Data 67

D. Informan Penelitian 69

E. Teknik Analisis Data..... 70

F. Metode Analisis Data..... 72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittingg..... 75

B. Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk-Produk Pembiayaan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi……..... 83

C. Kendala dan Solusi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dalam Mempromosikan Produk-Produk Koperasi Syariah…..... 87

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan 91

B. Saran..... 91

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap negara memiliki lembaga-lembaga yang berfungsi atau bertugas mengelola proses keuangannya. Lembaga keuangan pada dasarnya adalah sebuah badan usaha yang berfungsi untuk mengumpulkan asset yang berupa dana dari masyarakat kemudian dana tersebut disalurkan sebagai pendanaan suatu kegiatan ataupun proyek pembangunan ekonomi, dengan memperoleh hasil berupa bunga yang presentasenya telah ditentukan dari besarnya dana yang disalurkan. Kemudian, lembaga keuangan merupakan lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya dan operasionalnya ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah.[1]

Lembaga keuangan menyediakan jasa sebagai perantara antara pemilik modal dan pasar utang yang bertanggung jawab dalam penyaluran dana dari investor kepada perusahaan yang membutuhkan dana. Kehadiran lembaga keuangan tersebut yang memfasilitasi arus peredaran uang dalam perekonomian, di mana uang dari masing-masing investor dikumpulkan dalam bentuk tabungan sehingga risiko dari para investor beralih pada lembaga keuangan yang kemudian menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pinjaman utang kepada yang membutuhkan. Kegiatan itu merupakan tujuan utama dari lembaga penyimpan dana untuk menghasilkan pendapatan. Lembaga keuangan terdiri atas lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank.

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan suatu lembaga keuangan yang kegiatan operasinya berdasarkan pada prinsip-prinsip

[1] Asfira Yuniar, Abdul Halim Talli, and Kurniati Kurniati, 'Bisnis Koperasi Syariah Di Indonesia', *Al-Azhar Journal of Islamic Economics,* 3.2 (2021), 79–88.

syariah, sehingga harus terhindar dari unsur riba, gharar, maisir dan akad yang bathil. Tujuan utama pendirian Lembaga Keuangan Syariah adalah untuk menunaikan perintah Allah dalam bidang ekonomi dan muamalah serta membebaskan masyarakat muslim dari kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh syari‟‟at Islam.

Lembaga keuangan syariah bank dan non-bank saat ini di Indonesia berkembang dengan pesat. LKS non bank terdiri dari baitul maal wattamwil, takaful (asuransi syariah), rahn (pegadaian syariah), reksadana syariah, pasar modal syariah, obligasi syariah, lembaga zakat, koperasi syariah. Salah satu LKS non bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah adalah koperasi syariah yang disediakan untuk masyarakat kecil dan menengah (UMKM). Secara kelembagaan, koperasi syariah yang pertama kali adalah Koperasi Jasa Keahlian Teknosa yang beroperasi pada 4 juli 1984. Koperasi Jasa Keahlian Teknosa merupakan koperasi syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Meskipun pada saat itu belum terdapat regulasi khusus yang mengatur perihal pendirian koperasi berdasarkan prinsip syariah di Indonesia.

Sebelumnya dalam UU No. 25 tahun 1992 telah mengatur tentang perkoperasian yaitu koperasi sebagai badan usaha dan badan hukum yang beranggotakan orang-perorangan. Pada tahun 2004 operasional koperasi syariah diresmikan dengan dikeluarkannya landasan hukum, yakni keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomer 91 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha (KJKS). Kemudian pada tahun 2007, diterbitkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Program Pembiayaan Produktif Koperasi dan Usaha Mikro (P3KUM) Pola Syariah, yang mengatur tentang koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah.Selanjutnya tahun 2012 dikeluarkan UU

No.17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian, namun Mahkamah Konstitusi membatalkan peraturan tersebut karena UU Perkoperasian 2012 bertentangan dengan UUD 1945, dan menjadi tidak mempunyai kekuatan hukum. Untuk menghindari kekosongan hukum, Mahkamah menyatakan berlaku kembali UU Perkoperasian No.25 Tahun 1992.[2]

Landasan hukum bagi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) semakin diperkuat dengan disahkannya UUDNomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Pada undangundang tersebut dinyatakan bahwa usaha mikro dan usaha kecil dapat bekerjasama dengan koperasi jasa keuangan syariah. Beberapa Peraturan Pemerintah dan Peraturan menteri terkait, yang mengatur tentang landasan hukum Koperasi syariah saat ini, antara lain: Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.323/BH/KWK-12/V/1999, Tanggal 24 Mei 1999; Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI No.35.2/PER/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi; Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI No.06/PER/M.KUKMI/I/2007 tentang Petunjuk Teknis Program Pembiayaan Produktif Koperasi dan UKM RI Nomor 19 Tahun 2008, tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam.[3] Ketentuan mengenai koperasi berdasarkan prinsip ekonomi syariah diatur dengan peraturan pemerintah. Adanya payung hukum tersebut membuat KJKS dan UJKS lebih berkembang dalam menjalankan usahanya sesuai prinsip syariah.

[2] Abdulah Safe'i, 'Koperasi Syariah: Tinjauan Terhadap Kedudukan Dan Peranannya Dalam Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan', *Media Syariah*, 14.1 (2012), 39–62.

[3] Rengganing Jatun and Rizal Hari Magnadi, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Untukmengambil Pembiayaan Pada Kospin Jasa Layanan Syariah Pekalongan', *Diponegoro Journal of Management*, 4.2 (2021), 2013–15.

Koperasi syariah terus berkembang di Indonesia, baik dalam bentuk BMT dan lainnya. Berdasarkan data dari kementrian koperasi dan UKM yang disampaikan oleh Braman Setyo pada tahun 2016, jumlah unit usaha koperasi mencapai 150.223 unit usaha, dari jumlah tersebut 1,5% merupakan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS). Tercatat jumlah KSPPS sebanyak 2.253 unit dengan anggota 1,4 juta orang. Modal sendiri mencapai Rp 968 miliar dan modal keluar RP 3,9 triliun , dengan volume usaha RP 5,2 triliun.

Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar merupakan salah satu koperasi syariah yang beroperasi di Kota Bukittinggi , terletak di Jalan Veteran, Puhun Tembok, Kecamatan Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi. Koperasi Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar telah berdiri sejak tahun 1978, dan peneliti ingin mengetahui tentang minat masyarakat terhadap koperasi syariah. Masyarakat masih cenderung belum mengetahui bagaimana sistem kerja koperasi syariah itu sendiri. Masyarakat sampai saat ini lebih mempercayakan koperasi konvensional untuk menabung dan meminjam, hal tersebut terjadi bisa dikarenakan masyarakat belum mengetahui adanya koperasi syariah, letak koperasi syariah dan sistem kerja koperasi syariah.

Berdasarkan data awal yang penulis dapatkan dari Unit Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi dapat diketahui jumlah nasabah dari pembiayaan produk-produknya.

Table 1.1
Data Nasabah Kopersi Syariah RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi
Tahun 2018-2023

Nama Produk	Tahun					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Murabahah	18	42	35	43	42	45
Iarah	10	39	16	5	1	1
jumlah	28	81	51	48	43	46

Sumber: Dokumen Unit Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi, 2023

Berdasarkan table 1.1 tersebut menyampaikan data jumlah produk untuk dua jenis produk, yaitu “Murabahah” dan “Ijarah,” yang terdapat pada Unit Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi selama periode enam tahun dari 2018 sampai 2023.

Dari data diatas yang dimaksud dengan Murabahah adalah produk pembiayaan dengan akad jual beli. Dalam akad ini, koperasi membeli barang yang dibutuhkan nasabah dan menjualnya kembali pada nasabah dengan margin yang telah dsepakati. Dapat dilihat awal nasabah pembiayaan Murabahah pada Unit Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi pada tahun 2018 jumlah produk murabahah hanya berjumlah 18 0rang. Namun terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun 2019 yang menjadikan jumlah nasabahnya menjadi 42 orang. Pada tahun 2020 jumlah produk murabahah mengalami penurunan nasabah menjadi 35 0rang. Namun penaikan terjadi lagi pada tahun 2021, yang dimana jumlah produk murabahah mencapai 43 orang nasabah. Dan tahun 2022 produk murabahah masih tetap stabil dengan nasabah mencapai 42 orang. Akan tetapi pada tahun 2023 tercatat terjadinya peningkatan lagi menjadi 45 orang nasabah.

Sedangkan yang dimaksud dengan Ijarah adalah produk pembiayaan dengan akad Syariah yang digunakan untuk membiayai kegiatan usaha. Dalam akad ini, koperasi memberikan pinjaman kepada nasabah untuk digunakan dalam kegiatan usahanya. Dapat dilihat awal nasabah pembiayaan Ijarah pada tahun 2018 jumlahnya adalah 10 orang. Dan pada 2019 terjadi peningkatan yang signifikan yang membuat produk ijarah menjadi 39 orang. Pada tahun 2020 produk ijrah mengalami penutunan yang drastis menjadi 16 orang nasabah. Penurunan produk ijarah tersebut terus berlanjut pada tahun 2021 yang membuat jumlah

nasabah menjadi 5 orang. Pada tahun 2022-2023 jumlah produk ijarah semakin menurun menjadi 1 orang nasbah.

Jika dilihat produk Murabahah mengalami pertumbuhan yang signifikan dari 2018 sampai 2019, akan tetapi kemudian mengalami fluktuasi pada tahun-tahun berikutnya dengan kenaikan pada tahun 2021-2023. Dan produk Ijarah mengalami pertumbuhan yang signifikan pada tahun 2018 hingga 2019, tetapi kemudian mengalami penurunan tajam pada tahun 2020, dan tetap rendah pada tahun-tahun berikutnya.

Data ini memberikan gambaran tentang kinerja dua produk selama periode waktu yang diberikan, dan analisis lebih lanjut dapat dilakukan untuk memahami factor-faktor yang mempengaruhi tren pertumbuhan atau penurunan tersebut, serta apakah permasalahan tersebut juga berpengaruh terhadap koperasi simpan pinjam berbasis syari‟ah. Penelitian ini mencoba untuk menganalisis permasalahan tersebut, yang mungkin permasalahantersebut terkait dengan kinerja koperasi simpan pinjam syari‟ah yang bersangkutan. Untuk itu diperlukannya kegiatan sosialisasi dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap syariat islam dalam sektor Koperasi Syariah agar lebih efektif, diperlukan informasi yang lengkap mengenai karakteristik dan perilaku nasabah/calon nasabah terhadap Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi.

Dilatarbelakangi semua pembahasan diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai latar belakang minat masyarakat menggunakan Koperasi Syariah dengan judul "**ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK-PRODUK PEMBIAYAAN DI KOPERASI SYARIAH PEGAWAI RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI",** Dengan alasan bahwa letak Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sangat strategis, jaringan banyak, pengelolaan sesuai dengan

prinsip syariah, terbuka untuk diteliti dan transparan dalam memberikan tanggapan dan jawaban atas pertanyaan-pernyataan yang ditanyakan oleh peneliti.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah

1. Terjadinya fluktuasi jumlah nasabah pembiayaan produk murabahah dan ijarah.
2. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak koperasi Syariah sehingga nasabah kurang memahami tentang produk pembiayaan murabahah dan ijarah.

C. Batasan Masalah

Penulisan proposal ini, agar tidak meluas dan fokus pada permasalahan yang akan dibahas dan mencapai hasil yang diharapkan, maka penulis perlu membuat batasan masalah, yakni yang dimaksud dengan nasabah dalam penelitian ini adalah anggota koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi yang bermukim disekitar koperasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengambilan keputusan nasabah memilih produk-produk pembiayaan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar?
2. Apa saja kendala dan solusi pengambilan keputusan nasabah memilih produk-produk pembiayaan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengambilan keputusan nasabah memilih produk-produk pembiayaan di koperasi syariah Pegawai RSUD Dr. Acmad Mochtar Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dan solusi pengambilan keputusan nasabah memilih produk-produk pembiayaan di koperasi syariah Pegawai RSUD Dr. Acmad Mochtar Bukittinggi.

F. Kegunaan Atau Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penulisan, diharapkan ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh, diantaranya adalah:

a. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian dan pengumpulan data-data kemudian dituangkan dalam bentuk penelitian ini, adapun manfaat-manfaat yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai alat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di Perguruan Tinggi dan menambah pengetahuan serta studi kepustakaan dalam bidang pemasaran, khususnya di bidang Koperasi Syariah.

2) Bagi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan rencana dan strategi pengurus koperasi dalam pengambilan keputusan.

3) Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan mengenai produk yang ditawarkan oleh Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi.

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

1) Bagi Penulis

ini untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang produk dari Koperasi syariah.

2) Bagi penulis lain

Memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi, baik referensi untuk kajian pustaka ataupun referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

G. Penjelasan Judul

Sebagai langkah awal untuk mempermudah pembaca memahami judul penelitian ini, peneliti akan mempertegas beberapa istilah yang terdapat dalam judul penelitian yang diambil yaitu **“ Keputusan Nasabah Memilih Produk-Produk Pembiayaan Di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi “** dengan adanya penjelasan yang dikandung dalam istilah judul skripsi tersebut maka diharapkan dapat menghindari adanya interpretasi lain yang dapat menimbulkan kesalah pahaman pembaca dalam memahami dan menentukan bahan kajian selanjutnya. Adapun istilah-istilah yang perlu mendapatkan penjelasan adalah sebagai berikut:

1. **Keputusan** adalah kegiatan memilih suatu strategi atau tindakan dalam pemecahan masalah tersebut. Tujuan dari keputusan adalah untuk mencapai target atau aksi tertentu yang harus dilakukan.
2. **Nasabah** adalah individu atau kelompok yang memanfaatkan atau menggunakan fasilitas perbankan, baik dalam bentuk produk maupun jasa. istilah nasabah tidak selalu merujuk pada pelanggan bank saja. Sebab, perusahaan asuransi juga menggunakan istilah ini dalam menyebut orang yang memanfaatkan layanan atau jasanya.
3. **Produk** merupakan segala hal yang dapat ditawarkan di pasar supaya dapat dikonsumsi maupun digunakan untuk dapat memenuhi keperluan atau kebutuhan konsumen di pasar.
4. **Pembiayaan** adalah penyediaan dana berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan dana atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.
5. **Koperasi Syariah** merupakan aktivitas usaha yang bergerak pada bidang simpanan, pembiayaan, dan investasi berdasarkan penerapan sistem bagi hasil (syariah).

Berdasarkan utaian istilah judul diatas, maka dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan judul skripsi ini untuk menguraikan pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan dengan menganalisi bagaimana Keputusan Nasabah Memilih Produk-Produk Pembiayaan Di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Acmad Mochtar Bukittinggi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Keputusan

Keputusan adalah bentuk pemecahan masalah yang dilakukan setelah memilih satu dari berbagai alternatif yang dibuat. Sementara itu, pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif yang paling baik dari sekian banyak alternatif secara sistematis untuk ditindaklanjuti sebagai pemecahan masalah.

Pengertian yang hampir sama juga disampaikan oleh Didin Kurniadin dan Imam Machali Keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Hal ini berkaitan dengan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan mengenai apa yang dilakukan dan seterusnya mengenai unsur perencanaan, terutama keputusan itu dibuat untuk menghadapi maslaah-masalah atau kesalahan yang terjadi terhadap rencana yang telah digariskan atau penyimpangan serius terhadap rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.[4]

Keputusan merupakan unsur yang sangat penting bakat kepemimpinan seseotang dapat dilihat dari kemampuannya mengambil keputusan yang tepat. Keputusan yang tepat adalah keputusan yang berbobot dan dapat diterima.

Menurut Irham Fahmi keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. Oleh katena itu, begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi jika seandainya rekomendsi yang

[4] F. Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016).

dihasilkan tersebut terdapat keliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidakhati-hatian dalam melakukan pengkajian msalah.[5]

Menurut James A.F. Stoner Keputusan adalah pemilihan diantara alternatif-alternati seperti:

a. Ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan.
b. Ada beberapa alternatif yang harus dan dipilih salah satu yang terbaik.
c. Ada tujuan yang ingin dicapai, dan keputusan itu makin mendekatkan kepada tujuan tersebut.

Selanjutnya, Prof Dr. Prajudi,SH dalam Hendra Riofita mengatakan bahwa keputusan adalah suatu pengakhiran dari pada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertan yaan apa yang harus dibuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif.

Dari defenisi diatas dapat penulis simpulkan bahwa keputusan merupakan suatu pemecahan masalah sebagai suatu hukum situasi yang dilakukan melalui pemilihan satu alternatif dari beberapa alternatif.

B. Produk

Produk merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari suatu perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar untuk di konsumsi dan merupakan alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaannya. Suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk yang lain baik dari segi kualitas, desain, bentuk, ukuran, kemasan, pelayanan, garansi, dan rasa

[5] F. Tjiptono & G. Chandra, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).

agar dpat menarik minat konsumen untuk mencoba dan membeli produk tersebut.[6]

Pengertian produk (product) menurut Kotler & Armstrong adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian.

Pengertian produk menurut Stanton adalah suatu produk adalah kumpulan dari atribut-atribut yang nyata maupun tidak nyata, termasuk di dalamnya kemasan, warna, harga, kualitas dan merk ditambah denganjasa dan reputasi penjualannya.

Pengertian produk menurut Tjiptono secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas "sesuatu" yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli.

Dari keempat definisi produk tersebut dapat disimpulkan bahwa produk adalah segala sesuatu baik berwujud barang atau jasa yang digunakan untuk memuaskan konsumen, dimana setiap barang atau jasa tersebut memiliki manfaat yang berbeda. Pembeli dalam membeli setiap barang tidak hanya membeli sekumpulan atribut fisiknya tetapi

[6] P. Kotler & K. L. Keller, *Marketing Management* (Jakarta: Erlangga, 2016).

lebih dari itu. Pembeli bersedia membayar sesuatu yang diharapkan agar dapat memuaskan keinginan dan kebutuhannya.

Perencana produk harus memikirkan produk dan jasa dalam tiga tingkatan, yaitu :[7]

a. Tingkatan yang paling dasar adalah produk inti (*core product*).

   Tingkatan ini menjawab pertanyaan apa yang benar-benar dibeli oleh konsumen. Produk inti terdapat di pusat produk total. Produk inti terdiri dari berbagai manfaat guna pemecahan masalah dan yang konsumen cari ketika membeli produk atau jasa tertentu.

b. Tingkatan yang kedua (*actual product*).

   Perencana produk harus membangun produk aktual di sekitar produk inti. Produk aktual minimal harus mempunyai lima sifat: tingkatan kualitas, fitur, desain, merek, dan kemasan.

c. Akhirnya perencana produk harus mewujudkan produk tambahan di sekitar produk inti dan produk aktual dengan menawarkan jasa dan manfaat tambahan bagi konsumen.

Heirarki Produk terdiri atas tujuh macam tingkatan, yaitu :

a. Need Family yaitu kebutuhan inti/dasar yang membentuk product family.
b. Product family yaitu seluruh kelas produk yang dapat memuaskan suatu kebutuhan inti/dasar dengan tingkat efektivitas yang memadai.
c. Kelas Produk (*product class*) , yaitu sekumpulan produk di dalam product family yang dianggap memiliki hubungan fungsional tertentu. Misalnya, instrument financial.

[7] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2015).

d. Lini Produk (*product line*) yaitu sekumpulan produk di dalam kelas produk yang berhubungan erat. Hubungan yang erat ini bisa dikarenakan salah satu dari empat faktor berikut, yaitu :
    a) Fungsinya sama.
    b) Dijual kepada kelompok konsumen yang sama.
    c) Dipasarkan melalui saluran distribusi yang sama.
    d) . Harganya berada dalam skala yang sama.
e. Tipe Produk *(product type*) yaitu item-item dalam suatu lini produk yang memiliki bentuk tertentu dari banyak kemungkinan bentuk produk.
f. Merek (*brand*) yaitu nama yang dapat dihubungkan/diasosiasikan dengan satu atau lebih item dalam lini produk yang digunakan untuk mengidentifikasi sumber atau karakter item tersebut.
g. *Item* yaitu suatu unit khusus dalam suatu merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan, atau atribut lainnya. Biasanya disebut pula *stockkeeping* unit atau varian produk

atribut produk menurut Tjiptono adalah "unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan". Atribut produk meliputi merek, kemasan, jaminan (garansi), pelayanan, dan sebagainya.

a. Merek

Agar suatu merek dapat mencerminkan makna-makna yang ingin disampaikan maka ada beberapa persyaratan yang harus diperhatikan, yaitu:

a) Merek harus khas atau unik.

b) Merek harus menggambarkan sesuatu mengenai manfaat produk dan pemakainya.
c) Merek harus menggambarkan kualitas produk.
d) Merek harus mudah diucapkan, dikenali, dan diingat.
e) Merek tidak boleh mengandung arti yang buruk di negara dan dalam bahas lain.
f) Merek harus bisa menyesuaikan diri (adaptable) dengan produk-produk baru yang mungkin ditambahkan dalam lini produk.

b. Kemasan

Pengemasan (*packaging*) merupakan proses yang berkaitan dengan perancangan dan pembuatan wadah (*container*) atau pembungkus (*wrapper*) untuk suatu produk. Untuk suatu produk. Tujuan penggunaan kemasan antara lain:

a) Sebagai pelindung isi (*protection*), misalnya dari kerusakan, kehilangan, berkurangnya kadar/isi, dan sebagainya.
b) Untuk memberikan kemudahan dalam penggunaan (*operating*), misalnya supaya tidak tumpah, sebagai alat pemegang, mudah menyemprotkannya (seperti obat nyamuk dan parfum), dan lain-lain.
c) Bermanfaat dalam pemakaian ulang *(reusable)*, misalnya untuk diisi kembali *(refill)* atau untuk wadah lain.
d) Memberikan daya tarik *(promotion)*, yaitu aspek artistic, warna, bentuk, maupun desainnya.
e) Sebagai identitas *(image)* produk, misalnya berkesan kokoh/awet, lembut, atau mewah.
f) Distribusi *(shipping)*, misalnya mudah disusun, dihitung, dan ditangani.
g) Informasi *(labeling)*, yaitu menyangkut isi, pemakaian, dan kualitas.

h) Sebagai cermin inovasi produk, berkaitan dengan kemajuan teknologi dan daur ulang.

Pemberian kemasan pada suatu produk bisa memberikan tiga manfaat utama yaitu manfaat komunikasi, manfaat fungsional, dan manfaat perseptual :[8]

a) Manfaat komunikasi

Manfaat utama kemasan adalah sebagai media pengungkapan informasi produk kepada konsumen. Informasi tersebut meliputi cara menggunakan produk, komposisi produk, dan informasi khusus (efek sampingan, frekuensi pemakaian yang optimal, dan sebagainya). Informasi lainnya berupa segel atau symbol bahwa produk tersebut halal dan telah lulus pengujian/disyahkan oleh instansi pemerintah yang berwenang.

b) Manfaat fungsional

Kemasan seringkali pula memastikan peranan fungsional yang penting, seperti memberikan kemudahaan, perlindungan, dan penyimpanan. Contohnya pasta gigi Colgate mengubah kemasannya menjadi *pump dispensers* untuk memudahkan penggunaannya.

c) Manfaat perseptual

Kemasan juga bermanfaat dalam menanamkan persepsi tertentu dalam benak konsumen. Air mineral seperti Aqua diberi kemasan yang berwarna biru muda untuk memberikan persepsi bahwa produknya segar dan sehat.

c. Pemberian Label *(labeling)*

Labeling berkaitan erat dengan pengemasan. Label merupakan bagian dari suatu produk yang menyampaikan informasi mengenai produk dan penjual. Sebuah label bisa merupakan bagian dari kemasan,

[8] J. Blythe, *Marketing Essentials* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013).

atau bisa pula merupakan etiket (tanda pengenal) yang ditempelkan pada produk. Dengan demikian, ada hubungan erat antara *labeling, packaging,* dan *branding.* Secara garis besar terdapat tiga macam label, yaitu :

1. *Brand label*, yaitu nama merek yang diberikan pada produk atau dicantumkan pada kemasan.
2. *Descriptive label*, yaitu label yang memberikan informasi obyektif mengenai penggunaan, konstruksi/ pembuatan, perawatan/perhatian, dan kinerja produk, serta karakteristik-karakteristik lainnya yang berhubungan dengan produk
3. *Grade label*, yaitu label yang mengidentifikasi penilaian kualitas produk (*product's judged quality*) dengan suatu huruf, angka, atau kata. Di Amerika, misalnya, buah persik dalam kaleng diberi label kualitas A, B, dan C, sedangkan jagung dan gandum diberi label 1 dan 2.

d. Layanan Pelengkap (*Supplementary Services*)

Dewasa ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (jasa murni) maupun jasa sebagai pelengkap. Produk inti umumnya sangat bervariasi antara tipe bisnis yang satu dengan tipe yang lainnya, tetapi layanan perlengkapannya memiliki kesamaan. Layanan pelengkap dapat diklasifikasikan menjadi delapan kelompok :[9]

1. Informasi

   Informasi, misalnya jalan/arah menuju tempat produsen, jadwal atau *schedule* penyampaian produk/jasa, harga, instruksi, mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan (*warnings*), kondisi penjualan/layanan, pemberitahuan adanya

[9] L. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014).

perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima dan tiket.

2. Konsultasi

   Konsultasi, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi, dan konsultasi manajemen/teknis.

3. *Order Taking*

   Order Taking, meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau program tertentu), jasa langganan, jasa berbasis kualifikasi (misalnya perguruan tinggi), *order entry*, dan reservasi (tempat duduk, meja, ruang), *professional appointments*, admisi untuk fasilitas yang terbatas (contohnya pameran).

4. *Hospitality*

   Hospitality, di antaranya sambutan, *food and beverages, toilet* dan kamar kecil, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu (majalah, hiburan, koran, ruang tunggu), transportasi, dan sekuriti.

5. *Caretaking*

   Caretaking, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan roda dua dan roda empat, penanganan bagasi, titipan tas, dan lain-lain), serta perhatian dan perlindungan atas barang yang dibeli pelanggan (pengemasan, transportasi, pengantaran, instalasi, pembersihan, inspeksi dan diagnosis, pemeliharaan preventif, reparasi dan inovasi, *upgrades*).

6. *Exceptions*

   Exceptions meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain/pujian/saran, pemecahan masalah (jaminan dan garansi atas kegagalan pemakaian produk, kesulitan yang muncul dari pemakaian produk, kesulitan yang disebabkan kegagalan produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya), dan restitusi (pengembalian uang, kompensasi, dan sebagainya).

7. *Billing*

   Billing, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening, mesin yang memperlihatkan jumlah rekening, dan *self-billing*.

8. Pembayaran

   Pembayaran, berupa swalayan oleh pelanggan, pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening nasabah, serta kontrol dan verifikasi.

e. Jaminan (Garansi)

Jaminan adalah janji yang merupakan kewajiban produsen atas produknya kepada konsumen, di mana para konsumen akan diberi ganti rugi bila produk ternyata tidak berfungsi sebagaimana yang diharapkan atau dijanjikan. Jaminan bisa meliputi kualitas produk, reparasi, ganti rugi (uang kembali atau produk ditukar), dan sebagainya. Jaminan sendiri ada yang bersifat tertulis dan ada pula yang tidak tertulis. Dewasa ini jaminan seringkali dimanfaatkan sebagai aspek promosi, terutama pada produk-produk tahan lama.

C. Pembiayaan

Pengertian pembiayaan secara umum adalah penyediaaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan 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. [10]

Menurut M. Nur Rianto Al-Arif pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk

[10] A. Syafii, *Manajemen Pembiayaan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2018).

mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Menurut Muhammad pembiayaan dalam arti luas berarti *financing* atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik itu dilakukan sendiri maupun dijalankan dengan orang lain. Sedangkan dalam arti sempit pembiayaan ialah pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah kepada nasabah.[11]

Kredit menurut istilah dalam bahasa inggris *credit* berarti meminjamkan uang, *credo* dalam bahasa romawi berarti kepercayaan, istilah di atas tersebut diambil dari ilmu fiqih yang diambil dari istilah qard. Sedangkan qard dalam ilmu fiqih berarti meminjamkan uang atas dasar kepercayaan.

Menurut Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal istilah pembiayaan pada intinya berarti *I Believe, I Trust,* "saya percaya" atau "saya menaruh kepercayaan". Perkataan pembiayaan yang artinya kepercayaan (*trust),*berarti lembaga pembiayaan selaku shahibul mal menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan. Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas, dan saling menguntungkan kedua belah pihak.[12]

Dengan demikian dari beberapa definisi-definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu atas dasar kepercayaan antara

[11] M. Naim & A. Hamid, *Pembiayaan Syariah: Teori dan Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2019).

[12] S. S. Harahap, *Akuntansi Perbankan* (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2017).

sesama untuk mendukung suatu kegiatan investasi yang telah direncanakan dengan mewajibkan pihak yang dibiayai mengembalikan uang atau tagihan tersebut dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas pembiayaan adalah:

a. Kepercayaan, yaitu suatu keyakinan pemberi pembiayaan bahwa pembiayaan yang diberikan (berupa uang, barang, atau jasa) akan benar-benar diterima kembali dimasa tertentu dimasa datang. Kepercayaan ini diberikan oleh bank, dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian penyelidikan tentang nasabah baik secara intern maupun ekstern. Penelitian dan penyelidikan tentang kondisi masa lalu dan sekarang terhadap nasabah pemohon pembiayaan.
b. Kesepakatan, disamping unsur kepercayaan didalam pemberian pembiayaan/kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian di mana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.
c. Jangka waktu, setiap pembiayaan atau kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup jangka waktu pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah atau jangka panjang.
d. Resiko, adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu resiko tidak tertagihnya/macet pemberian kredit. Semakin panjang pembiayaan/kredit semakin besar resikonya demikian pula sebaliknya. Resiko ini menjadi tanggungan bank, baik resiko yang disengaja oleh nasabah yang lalai, maupun oleh resiko yang tidak disengaja. Misalnya

terjadi bencana atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya.

e. Balas jasa, merupakan keuntungan atas pemberian suatu pembiayaan atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga. Balas jasa dalam bentuk bunga dan biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.

Pembiayaan berperan sangat penting dalam perekonomian. Secara umum, berikut beberapa fungsi pembiayaan di dalam perekonomian, perdagangan, dan keuangan:[13]

a. Untuk meningkatkan ekonomi masyarakat
   Dengan adanya pembiayaan, maka dapat membantu masyarakat yang tidak mendapat akses ekonomi.
b. Untuk menyediakan dana bagi peningkatan usaha
   Untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh dari pembiayaan. Pihak yang memiliki surplus dana dapat menyalurkan kepada pihak yang minus dana.
c. Untuk meningkatkan produktivitas
   Pembiayaan akan memberikan peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan daya produksinya.
d. Untuk membuka lapangan kerja baru
   Dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja.
e. Untuk mendistribusikan pendapatan

[13] R. Sari & A. Widodo, *Dasar-Dasar Pembiayaan dan Investasi* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2020).

Jika penerima pembiayaan membangun usaha dan mempekerjakan masyarakat, artinya mereka akan memperoleh pendapatan berupa gaji dari hasil usahanya.

f. Untuk memaksimalkan laba

Para pelaku usaha membangun bisnis pasti bertujuan untuk menghasilkan laba usaha. Karena itu, untuk memperoleh laba maksimal, harus didukung dengan modal yang maksimal pula.

g. Untuk meminimalkan risiko

Usaha atau bisnis yang dijalankan perlu mendapat perlindungan dari risiko yang akan terjadi agar bisa menghasilkan laba maksimal.

h. Untuk mendayagunakan sumber daya ekonomi

Sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan sumber daya alam, sumber daya manusia, dan sumber daya modal. Pembiayaan akan memastikan tersedianya sumber daya manusia sebagai pekerja dan sumber daya alam sebagai bahan produksi.

i. Untuk menyalurkan kelebihan dana

Mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (surplus) kepada pihak yang kekurangan

Berdasarkan sifat penggunaannya, pembiayaan dibagi menjadi dua hal, yaitu pembiayaan produktif dan pembiayaan konsumtif. Berikut penjelasannya:

1. Pembiayaan Produktif

Pembiayaan produktif adalah pembiayaan yang diperuntukkan bagi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk meningkatkan usaha, baik usaha produksi, perdagangan maupun investasi. Pembiayaan produktif dibagi menjadi dua hal:

a. Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan peningkatan produksi, baik secara kuantitatif (jumlah hasil produksi), maupun secara kualitatif (peningkatan kualitas atau mutu hasil produksi).

Komponen-komponen yang terdapat dalam pembiayaan modal kerja antara lain piutang dagang dan persediaan atau stok barang *(inventory),* yang umumnya terdiri atas persediaan bahan baku *(raw material),* persediaan barang dalam proses *(work in process),* dan persediaan barang jadi *(finished goods).*

Oleh karena itu, pembiayaan modal kerja merupakan salah satu atau kombinasi dari pembiayaan likuiditas *(cash financing),* pembiayaan piutang *(receivable financing),* dan pembiayaan persediaan *(inventory financing).*

b. Pembiayaan Investasi

Pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan barang-barang modal (*capital goods*) serta fasilitas-fasilitas yang erat kaitannya dengan itu.

2. Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif adalah pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.[14]

3. Pembiayaan Konvensional

Pembiayaan konvensional adalah kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga keuangan konvensional atau bank. Pembiayaan konvensional dikenal dengan istilah kredit atau pinjaman.

[14] E. Tandelilin, *Portofolio dan Investasi* (Yogyakarta: Kanisius, 2010).

Selain itu, pembiayaan juga dapat dibedakan berdasarkan jangka waktunya atau jenis kontrak, di antaranya:

a. Pembiayaan Jangka Pendek *(Short Term)* yaitu Pembiayaan dengan jangka waktu pembiayaan maksimal selama 1 tahun.
b. Pembiayaan Jangka Waktu Menengah *(Intermediate Term)* yaitu Pembiayaan dengan minimum jangka pembiayaan adalah selama satu tahun dan maksimum jangka pembiayaan adalah tiga tahun.
c. Pembiayaan jangka panjang *(Long Term)* yaitu Pembiayaan jangka waktu ini bisa belasan bahkan puluhan tahun, tergantung kebijakan pemberi pembiayaan dan persetujuan penerima pembiayaan.
d. *Demand Loan* atau *Call Loan* Ini merupakan jenis pembiayaan yang memungkinkan pemberi dana dapat meminta kembali dana yang diberikannya sewaktu-waktu atau kapan saja.

Pembiayaan juga dapat terlaksana dengan atau tanpa adanya jaminan. Tujuan jaminan adalah untuk menambahkan keyakinan bagi pemberi pembiayaan bahwa dana yang dikeluarkannya dapat kembali atau mendapatkan ganti setimpal sesuai kesepakatan.

Biasanya, jenis pembiayaan menggunakan jaminan merupakan pembiayaan berjangka waktu panjang. Jika di tengah jalan penerima pembiayaan mengalami kredit macet, maka pemberi pinjaman berhak atas apa yang dijaminkan.Selain dengan jaminan, pembiayaan juga dapat terjadi tanpa jaminan. Hal ini dilihat berdasarkan risiko kredit, prospek usaha yang dijalankan, loyalitas, serta nama baik dari calon peminjam.

D. Keputusan Nasabah

Pengambilan keputusan menurut George R. Terry adalah pemilihan alternative perilaku (kelakukan) dari dua atau lebih alternative yang

ada. James A.F. Stoner, keputusan adalah pemilihan antara berbagai alternative, defenisi ini mengandung tiga pengertian, yaitu :[15]

a. Ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan.
b. Ada beberapa alternative yang harus dipilih salah satu yang terbaik.
c. Ada tujuan yang ingin dicapai dan keputusan ini semakin mendekatkan pada tujuan tersebut.

Pembuatan keputusan atau *decision making* ialah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan-kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti. Pembuatan keputusan terjadi didalam situasi yang meminta seseorang harus memprediksi kedepan, memilih salah satu diantara dua pilihan atau lebih atau membuat estimasi (perkiraan) mengenai frekuensi kejadian berdasaekan bukti-bukti yang terbatas.

Beberapa pendapat para ahli mengenai defenisi keputusan pembelian. Menurut Davis keputusan adalah jawaban yang pasti terhadap suatu pernyataan. Keputusan harus dapat menjawab tentang apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan dapat merupakan tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semuala. Keputusan yang baik pada dasarnya dapat digunakan untuk membuat rencana dengan baik pula.

Menurut Schiffman dan Kanuk berpendapat mendefenisikan keputusan sebagai pilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternative atau lebih. Seseorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternative. Suatu keputusan tanpa pilihan disebut dengan Hobson, dan menurut Setiadi mendefenisikan bahwa inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang

[15] N. Sudjana, *Pengambilan Keputusan: Teori dan Aplikasi* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2001).

mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternative atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan perilaku pengambilan keputusan nsabah yang kompleks ini dapat mudah dipahami apabila prosesnya dilihat sebagai sebuah system.

Mengacu pada pendapat Schiffman dan Wisenblit bahwa pengambilan keputusan konsumen dapat dipandang sebagai suatu system yang disebut imput dan output, dengan demikian, proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh imput yang diterima nasabah. Imput ini berupa factor eksternal terdiri dari usaha-usaha yang dilakukan oleh pemasar dan lingkungan social budaya serta kondisi psikologis nasabah. Bauran pemasaran perbankan ini meliputi : startegi produk, penetapan harga, promosi dan distribusi.

Menurut J. Griffin yang dikutip oleh R. Rama Riyan Jazulia bahwa keputusan nasabah dalam mengambil produk adalah suatu tindakan memilih satu alternative dari serangkaian yang ada, artinya bahwa seorang dapat membuat keputusan haruslah tersedia alternative lainnya.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku sengaja dilandaskan pada keinginan yang dihasilkan ketika konsumen secara sadar memilih salah satu diantara tindakan alternative yang ada.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau unit usaha syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan atau unit usaha syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau unit usaha syariah dan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan kredit merupakan pelayanan jasa perbankan

yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nsabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.[16]

Menurut Kotler menyatakan tahapan-tahapan yang dilakukan nasabah (konsumen) dalam perilaku keputusan pembelian meliputi :

a. Mengenali Permasalahan (Problem Recognition)
   Masalah timbul dari dalam diri konsumen yang berupa kebutuhan, yang digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau dari luar. Berdasarkan pengalaman yang lebih lalu, seorang pelajar bagaimana mengatasi dorongan ini kea rah satu jenis objek yang dapat menjenuhkannya. Semua rangsangan yang ada pada diri konsumen menyebabkan dia mengenal suatu masalah. Sehingga perusahaan perlu mengetahui jawaban dari pertanyaan apakah masalah yang dirasakan.
b. Mencari Informasi (Information Search)
   Setelah timbul suatu masalah berupa kebutuhan yang digerakkan oleh rangsangan dari luar, dan didorong untuk memenuhi kebutuhan tersebut, konsumen akan mencari informasi tentang objek yang bias memuaskan keinginannya. Kemudia mengadakan penilaian terhadap informasi yang diperolehnya.
c. Mengevaluasi Pilihan (Evaluation of Alternative)
   Dari informasi yang diperoleh konsumen, digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang dihadapi serta daya tarik masing-masing alternative.
d. Keputusan Membeli (Decision Making)

[16] D. Mardiyanto, *Metode Penelitian dan Pengambilan Keputusan dalam Bisnis* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

Tahap evaluasi berakibat bahwa konsumen membentuk prefernsi diantara alternatif-alternatif produk barang dan jasa.

e. Perilaku Pasca Beli (Post Purchase Behavior)

Setelah melakukan pembelian konsumen akan merasakan kepuasan atau mungkin ketidakpuasan. Ini menarik bagi produsen untuk memperhatikan tindakan konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen dalam memenuhi keinginannya, mempunyai pengharapan agar bias terpuaskan. Pengharapan konsumen itu timbul dari pesan-pesan yang diterima dari para penjual, teman dan sumber lain bahkan dari perusahaan sendiri.

Perilaku konsumen adalah suatu aktivitas seseorang yang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, penggunaan serta pengevaluasian untuk memenuhi kebutuhan. Perilaku konsumen merupakan hal yang menjadi landasan bagi konsumen dalam membuat keputusan pembelian. Untuk barang harga jual rendah (lowinvolvement) proses pengambilan keputusan dilakukan dengan mudah, sedangkan untuk barang harga jual tinggi (high-involvement) proses pengambilan keputusan dilakukan dengan pertimbangan matang.

Konsumen dapat merupakan seorang individu ataupun organisasi. Konsumen memiliki peran yang berbeda dalam peran konsumsi antara lain dapat berperan sebagai initiator, influencer, buyer, payer, atau user. Dalam upaya untuk lebih memahami konsumen, perusahaan dapat menggolongkan konsumennya kedalam kelompok yang memiliki kemiripan tertentu, salah satunya dengan mengelompokkan menurut geografis, demokrafi, psikografi, dan perilaku.

Perilaku konsumen mempelajari tempat, kondisi dan kebiasaan seseorang dalam membeli produk tertentu dengan merek tertentu. Hal terasebut sangat membantu manajer pemasaran dalam menyusun kebijaksanaan pemasaran perusahaan. Proses pengambilan keputusan

pembelian suatu barang atau jasan akan melibatkan berbagai pihak, sesuai dengan peran masing-masing. Pemahaman akan perilaku konsumen dapat diaplikasikan dalam beberapa hal. Pertama, untuk merancang sebuah strategi pemasaran yang baik. Kedua, perilaku konsumen dapat membentuk pembuatan keputusan dan kebijakan public. Ketiga, dalam hal pemasaran social (social marketing) berupa penyebaran ide diantara konsumen.

Dengan memahami sikap konsumen dalam memahami sesuatu, seseorang dapat menyebarkan ide atau gagasan lebih cepat dan efektif. Selain itu, perusahaan juga dapat memberikan gambaran kepada para pemasar dalam pembuatan produk, penyusuaian harga produk, dan mutu produk.

Dalam pengambilan keputusan untuk memperoleh barang dan jasa menimbulkan adanya perilaku konsumen untuk memilih, membeli, dan bagaimana menggunakan barang atau jasa tersebut agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Untuk itu dengan adanya perilaku konsumen dalam mengambil keputusan, maka ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah:

a) Factor Budaya

   Kelas budaya, sub-budaya dan sosial dapat memberikan pengaruh pada perilaku pembelian konsumen. Budaya merupakan suatu determinan dasar keinginan seseoran dan atau perilaku seseorang. Setiap budaya terdiri atas adanya beberapa sub-budaya (bangsa, suku, daerah) yang lebih kecil yang dapat memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih rinci kepada anggotanya.

b) Factor Sosial

Selain dari faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga serta peran sosial dan status dapat mempengaruhi perilaku pembelian. .Masyarakat yang memilki startifikasi atau kelas social tertentu. Kelas social adalah pembagian kelompok masyarakat yang relative homogen dan permanen yang tersusun secara sistematis. Rengkuti menyatakan bahwa perilaku konsumen dipengarhui bebefapa faktor social antara lain:

1) Kelompok Acuan (reference groups).

   Kelompok acuan adalah seorang dalam kelompok tertentu yang memilki pengaruh langsung terhadap sikap dan perilakunya (keanggotaan kelompok). Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap orang tersebut yang dinamakan kelompok keanggotaan. Beberapa kelompok keanggotaan merupakan anggota primer seperti keluarga dan teman.37 Sedangkan seseorang juga dapat menjadi anggota kelompok sekunder seperti keagamaan, profesi, yang cenderung lebih formal dan membutuhkan interaksi yang tidak begitu rutin, seseorang akan sangat dipengaruhi oleh kelompok acuan meraka.

2) Keluarga.

   Keluarga merupakan organisasi kecil yang penting dalam mempengaruhi perilaku anggotanya yang bersumber dari orang tua, suami, istri, anak, memiliki peran yang berbeda dalam mempengaruhi perilaku pembelian mereka, misalnya saja dalam hal pilihan makanan, pakain sehari-hari, dan lain-lain38 . Keluarga merupakan organisasi pembelian konseumen yang paling penting dalam masyarakat, serta menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Kehidupan pembeli terdiri dari dua keluarga yaitu keluarga

orientasi dan keluarga prokreasi. Keluarga orientasi terdiri dari orang tua dan saudara kandung, sedang prokreasi terdiri dari pasangan dan anak.

3) Peran dan Status Sosial.

Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang tiap peran dapat menghasilkan status.

c) Faktor Pribadi atau Individu

Faktor pribadi meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup, pekerjaan dan lingkungan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup, dan nilai. Hal tersebut sangat penting bagi pemasar karena memiliki dampak langsung pada perilaku konsumen.

1) Usia atau siklus tahap hidup.
2) Pekerjaan dan lingkungan ekonomi.
3) Kepribadian dan konsep diri.
4) Gaya hidup dan nilai.

d) Faktor Psikologi

Adanya faktor psikologi juga berpengaruh pada pilihan pembelian yaitu adanya motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori.

Faktor psikologi sebagian dari pengaruh lingkungan dimana ia tinggal dan hidup pada waktu yang sekarang tanpa mengabaikan pengaruh dimasa lampau atau antisipasi pada waktu yang akan datang.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, indikator dalam keputusan pembelian terdiri dari:[17]

a. Pengenalan masalah

[17] M. Hanafi, *Manajemen Keputusan* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014).

Proses pembelian dimulai saat pembeli mulai menyadari adanya suatu masalah atau kebutuhan yang disebabkan oleh adanya rangsangan internal atau pun eksternal.

b. Pencarian informasi

Seorang konsumen/ nasabah yang mulai tergugah minatnya terhadap produk akan mencari sumber informasi. Sumber informasi utama konsumen dibagi menjadi empat yaitu:

1) Pribadi: keluarga, teman, tetangga, atau rekan
2) Komersial: iklan, situs web, wiraniaga, kemasan, atau tampilan
3) Publik: media sosial
4) Eksperimental: penggunaan produk

c. Evaluasi alternative

Ada beberapa konsep dasar yang dapat membantu memahami dalam proses evaluasi: Pertama, konsumen/ nasabah berusaha memuaskan kebutuhannya. Kedua, konsumen/ nasabah mencari manfaat dari sebuah produk. Ketiga, konsumen/ nasabah melihat masing-masing produk dengan berbagai kemampuan untuk memperoleh manfaat yang diperlukan sekaligus dapat memenuhi kebutuhan.

d. Keputusan menggunakan jasa

Keputusan menggunakan jasa Bagi konsumen/ nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap produk yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga, biaya atau tingkat kebutuhan.

e. Perilaku pasca penggunaan jasa

Dengan digunakannya jasa tertentu, nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Jika merasa puas, ada kemungkinan untuk

menggunakannya kembali di masa yang akan datang, sementara jika tidak merasa puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.

Pengambilan keputusan merupakan suat kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan baang yang ditawarkan. Kotler mengemukakan bahwa dalam pengambilan keputusan membeli, konsumen melewati lima tahap, yaitu:

a. Pengenalan masalah

   Proses membeli dengan pengenalan masalah atau kebutuhan pembeli menyadari suatu perbedaan antarakeadaan yang sebenarnya dan keadaan yang diinginkannya. Kebutuhan itu dapat digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau dari luar.

b. Pencarian informasi

   Konsumen mungkin tidak berusaha secara aktif dalam mencari informasi sehubungan dengan kebutuhannya. Seberapa jauh orang tersebut mencari informasi tergantung pada kuat lemahnya dorongan kebutuhan, banyaknya informasi yan dimiliki, kemudahan memperoleh informasi, tambahan dan kepuasan yang diperoleh dari kegiatan mencari informasi. Biasanya jumlah kegiatan mencari informasi meningkat tatkala konsumen bergerak dari keputusan situasi pemecahan maasalah yang terbatas ke pemecahan masalah yang maksimal.

c. Evaluasi Alternatif

   Informasi yang didapat dari calon pembeli digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang dihadapinya serta daya tarik masing-masing alternatif. Produsen harus berusaha memahami cara konsumen

mengenal informasi yang diperolehnyadan sampai pada sikap tertentu mengenai produk promosi dan keputusan untuk membeli.

d. Keputusan Pembelian

Produsen harus memahami bahwa konsumen mempunyai cara sendiri dalam menangani informasi yang diperolehnya dengan membatasi alternatif-alternatif yang harus dipilih dan dievaluasi untuk menentukan produk mana yang akan dibeli.

e. Perlaku Pasca Pembalian

Apabila barang yang dibeli tidak memberikan kepuasan yang diharapkan, maka pembelian akan merubah sikapnya terhadap merek barang tersebut menjadi sikap negatif, bahkan mungkin akan menolak dari daftar pilihan. Sebaliknya bila konsumen mendapat kepuasan dari barang yang dibelinya maka keinginan untuk membeli terhadap merek barang tersebut cenderung untuk menjadi lebih kuat. Produsen harus mengurangi perasaan tidak senang atau perasaan negatif terhadap suatu produk dengan cara membantu konsumen menenmukan informasi yang membenarkan pilihan konsumen melalui komunikasi yang diarahkan pada orang-orang yang baru saja membeli produknya.

E. Pengambilan Keputusan

Pada dasarnya pengambilan keputusan merupakan proses memilih sejumlah alternatif pengambilan keputusan penting bagi pemimpin birokrasi karena proses pengambilan keputusan mempunyai peran penting dalam memotivasi, komunikasi, koordinasi, dan perubahan organisasi. Adapun definisi pengambilan keputusan menurut Salusu yaitu “proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi. Proses itu menemukan dan menyelesaikan masalah organisasi”. Sedangkan Usman mengatakan bahwa pengambilan keputusan adalah proses memilih sejumlah alternatif. Sedangkan Higgins dalam Salusu mengatakan bahwa pengambilan keputusan adalah kegiatan yang paling dari semua kegiatan karena di

dalamnya pimpinan terlibat, dan malahan kata Hoy dan Miskel merupakan pertanggung jawaban utama dari semua administrator melalui proses tempat keputusan-keputusan di buat.[18]

Salah satu kunci dalam pengambilan keputusan ialah sekali kerangka yang tepat sudah diselesaikan Brinckloe, dan sekali keputusan dibuat sesuatu mulai terjadi. Dengan kata lain, keputusan mempercepat diambilnya tindakan, mendorong lahirnya tindakan dan perubahan Hill. Jadi, aturan ini menegaskan bahwa harus ada tindakan, dan tindakan itu tidak dapat ditunda, sekal keputusan dibuat, harus diberlakukan dan jika tidak, sebenarnya ia bukan keputusan, tetapi lebih tepat dinamakan suatu hasrat, niat baik.

Pengambilan keputusan hendaknya dipahami dalam dua pengertian yaitu:

1) penetapan tujuan yang merupakan terjemahan cita-cita, aspirasi.
2) pencapaian tujuan melalui implementasinya Inbar.

Ringkasnya keputusan dibuat untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan dan ini semua berintikan pada hubungan kemanusiaan. Untuk suksesnya pengambilan keputusan itu maka sepuluh hukum hubungan kemanusiaan hendaknya menjadi acuan dari setiap pengambilan keputusan.

Dari pengertian pengambilan keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah “merupakan suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis untuk ditindak lanjuti atau untuk digunakan sebagai suatu cara pemecahan masalah”. Pengambilan keputusan memilih berbagai

[18] P. Kotler & K. L. Keller, *Marketing Management* (Jakarta: Erlangga, 2016).

alternatif yang paling menguntungkan berbagai pihak yang berkepentingan.

Pengambilan keputusan sebagai suatu kelanjutan dari cara pemecahan masalah yang memiliki fungsi antara lain sebagai berikut:

a. Pangkal permulaan dari semua aktivitas manusia yang sadar dan terarah, baik secara individual maupun secara kelompok, baik secara institusional maupun secara organisasional.
b. Sesuatu yang bersifat futuristik, artinya bersangkut paut dengan hari depan, masa yang akan datang, di mana efeknya atau pengaruhnya berlangsung cukup lama.

Setiap orang atau organisasi yang akan melakukan pengambilan keputusan selalu memiliki tujuan yang terkait dengan keputusan yang diambilnya, meskipun tujuannya sendiri tidak selalu jelas yang kemudian akan menjadi persoalan tersendiri. Namun demikian, Secara umum, maksud dan tujuan dari pengambilan keputusan adalah untuk memecahkan masalah. Tujuan dari pengambilan keputusan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:[19]

a. Tujuan yang bersifat tunggal yaitu tujuan pengambilan yang bersifat tunggal terjadi apabila yang dihasilkan hanya menyangkut satu masalah artinya sekali diputuskan, tidak akan ada kaitannya dengan masalah lain. Misalnya, masalah yang dihadapi hanya masalah yang menyangkut satu aspek saja yaitu masalah keuangan, maka keputusan yang diambil hanya menyangkut aspek keuangan, Bila masalah keuangan diselesaikan tidak akan menimbulkan akibat lain atau efek sampingan terhadap aspek lain.

[19] Dr. Harbani Pasolong, *Teori Pengmbilan Keputusan, Penerbit Alfabeta, Bandung (X*, 2023 .

b. Tujuan yang bersifat ganda yaitu tujuan pengambilan keputusan yang bersifat ganda terjadi apabila keputusan yang dihasilkan itu menyangkut lebih dari satu masalah. Artinya bahwa satu keputusan yang diambil itu sekaligus memecahkan dua masalah atau lebih yang bersifat kontradiktif atau bersifat tidak kontradiktif.

Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju mundurnya suatu organisasi, terutama karena masa depan suatu organisasi banyak ditentukan oleh pengambilan keputusan sekarang. Pentingnya pengambilan keputusan dapat dilihat dari pendapat Mintzberg dari segi kekuasaan untuk membuat keputusan, yaitu apakah mengikuti pola sentralisasi atau desentralisasi.

Namun Weber, memberikan perhatian pada pengambilan keputusan dari segi kehadirannya, yaitu tanpa adanya teori pengambilan keputusan administratif, kita tidak dapat mengerti, apalagi meramalkan tindakan-tindakan manajemen sehingga kita tidak dapat mengefektifkan manajemen. Herbert Simon, sebagai salah pakar Teori Administrasi dan Pemenang Nobel dalam Teori Pengambilan Keputusan, mengingatkan bahwa betapa besar pentingnya pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi manapun. Beliau mengatakan bahwa:[20]

Kewajiban" memutuskan" dalam suatu organisasi administratif sama jauhnya seperti yang dilakukan kewajiban" bertindak". Sesungguhnya kewajiban memutuskan itu terikat secara Integral dengan kewajiban bertindak. Suatu teori umum mengenai administrasi harus mencakup prinsip-prinsip organisasi yang akan menjamin diambilnya keputusan yang benar, seperti halnya ia harus mencakup

[20] I. Fahmi, *Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Syariah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2020).

prinsip-prinsip yang akan menjamin dilakukannya tindakan yang efektif".

"Memutuskan" (implisit) dan "bertindak" (eksplisit) juga dijelaskan oleh Drucker dengan mengatakan bahwa pengambilan keputusan begitu pentingnya dalam suatu organisasi. Dalam berbagai organisasi besar berabad-abad yang lampau kelihatannya para pengambil keputusan cenderung memberi tempat yang lebih menonjol pada unsur "bertindak".

Dengan demikian pengambilan keputusan itu Sangat penting, karena merupakan kegiatan politik yang paling kompleks dalam suatu organisasi. Bukan hanya keputusan mengenai kebijaksanaan pokok yang rumit, tetapi juga pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan program, penempatan, dan penganggaran, merupakan titik kritis terhadap mantapnya suatu kebijaksanaan.

Agar pengambilan keputusan dapat lebih terarah, maka perlu diketahui unsur-unsur atau komponen-komponen dari pengambilan keputusan tersebut. Unsur-unsur atau komponen-komponen dari pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:[21]

1) Tujuan dari pengambilan keputusan.
2) Identifikasi alternatif-alternatif keputusan untuk memecahkan masalah.
3) Perhitungan terhadap faktor-faktor yang tidak dapat diketahui sebelumnya di luar jangkauan manusia.
4) Sarana atau alat untuk mengevaluasi atau mengukur hasil dari suatu pengambilan keputusan.

Berikut ini contoh, yang berupa ilustrasi dari unsur-unsur atau komponen-komponen pengambilan keputusan tersebut di atas. Untuk

[21] S. Nurmala, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2019).

mengembangkan suatu model pengambilan keputusan yang bersifat umum, kita perlu mengadakan identifikasi dan mengambil kategori dari berbagai unsur yang merupakan bagian dari masalah beserta pemecahannya.

a) **Unsur pertama,** adalah mengetahui lebih dahulu apa tujuan dari pengambilan keputusan itu, misalnya jika anda akan mobil baru, maka anda harus mengetahui lebih dahulu tujuannya, biasanya paling umum adalah tujuan yang bersifat ekonomis.
b) **Unsur kedua** adalah mengadakan identifikasi alternatif-alternatif yang akan dipilih untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk itu perlu kiranya membuat daftar macam-macam tindakan yang memungkinkan untuk memilih alternatif.
c) **Unsur ketiga** adalah perhitungan mengenai faktor-faktor di luar jangkauan manusia. Keberhasilan setiap alternatif keputusan dikaitkan dengan tujuan yang dikehendaki, ini sangat tergantung pada keadaan yang mungkin berada di luar jangkauan manusia. Keadaan seperti ini disebut sebagai peristiwa di luar jangkauan manusia (uncontrollable events). Sedangkan yang dimaksud dengan di luar jangkauan manusia adalah peristiwa yang dapat dibayangkan sebelumnya, namun manusia tidak sanggup atau tidak berdaya untuk mengatasinya. Keputusan untuk membeli mobil baru itu perlu dikaitkan dengan biaya-biaya yang dikeluarkan, misalnya biaya pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) karena hal ini akan berpengaruh terhadap penghematan bagi kendaraan tersebut. Untuk itu, Anda dapat mengidentifikasi kemungkinan harga BBM nantinya akan naik sebagai peristiwa di luar jangkauan manusia.
d) **Unsur keempat** adalah adanya sarana atau alat untuk mengevaluasi atau mengukur hasil pengambilan keputusan itu, selanjutnya alternatif-alternatif keputusan dan peristiwa di luar

jangkauan manusia itu perlu dirinci dengan menggunakan sarana atau alat untuk mengukur yang akan diperoleh atau pengeluaran yang perlu dilakukan dari setiap kombinasi alternatif keputusan dan peristiwa di luar jangkauan manusia itu. Jadi, misalnya apabila kita memiliki 3 alternatif dan 4 peristiwa di luar jangkauan manusia, maka kita perlu menetapkan 12 hasil, kemungkinan peristiwa di luar jangkauan manusia.

Dasar-dasar yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan bermacam-macam, tergantung dari permasalahannya. George Terry menyebutkan dasar-dasar pengambilan keputusan yang berlaku adalah sebagai berikut: [22]

1. **Intuisi** yaitu pengambilan keputusan yang berdasarkan intuisi atau perasaan memiliki sifat subjektif, sehingga mudah terkena pengaruh. Sedangkan yang dimaksud intuisi adalah memperhatikan apa yang terjadi dalam diri manusia, dengan memperhatikan "suara hati" dari dalam diri melalui indera keenam. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi ini mengandung beberapa **kelemahan** antara lain sebagai berikut:
   a) Keputusan yang dihasilkan relatif kurang baik.
   b) Sulit mencari alat komparasinya, sehingga sulit diukur kebenarannya.
   c) Dasar-dasar lain dalam pengambilan keputusan sering kali diabaikan.

   Kebaikan dari pengambilan keputusan intuisi adalah sebagai berikut:

   a) Waktu yang digunakan untuk mengambil keputusan relatif lebih cepat.

[22] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2015).

b) Untuk masalah yang pengaruhnya terbatas, pengambilan keputusan akan memberikan kepuasan pada umumnya.
c) Kemampuan mengambil keputusan itu sangat berperan oleh karena itu perlu dimanfaatkan.

2. **Pengalaman** yaitu pengambilan keputusan berdasarkan pengalaman memiliki manfaat bagi pengetahuan praktis. Karena pengalaman seseorang dapat memperkirakan keadaan sesuatu, dapat memperhitungkan untung ruginya, baik buruknya keputusan akan dihasilkan karena pengalaman, seseorang yang menduga masalahnya walaupun hanya dengan melihat sepintas saja mungkin sudah dapat menduga cara penyelesaiannya.
3. **Fakta** yaitu Pengambilan keputusan berdasarkan fakta dapat memberikan keputusan yang sehat, solid, dan baik. Dengan fakta, maka tingkat kepercayaan terhadap pengambilan keputusan dapat lebih tinggi, sehingga orang cepat menerimanya dengan ikhlas.
4. **Wewenang** yaitu pengambilan keputusan berdasarkan wewenang biasanya dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya atau orang yang lebih tinggi kedudukannya kepada orang yang lebih rendah kedudukannya. Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang juga memiliki beberapa kelebihan dan kelemahan. Adapun kelebihan pengambilan keputusan berdasarkan wewenang yaitu:
    1) Kebanyakan penerimaannya adalah bawahan, terlepas apakah penerimaan tersebut secara sukarela ataukah secara terpaksa.
    2) Keputusannya dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama.
    3) Memiliki orientisitas (orientik).

Sedangkan kelemahan pengambilan keputusan berdasarkan wewenang yaitu:

1) Dapat menimbulkan sifat rutinitas.
2) Mengasosialisasikan dengan praktik diktatorial.
3) Sering melewati permasalahan yang seharusnya dipecahkan sehingga menimbulkan kekaburan.

5. **Rasional** yaitu Keputusan yang diambil bersifat objektif, logis, lebih transparan, konsisten untuk memaksimumkan hasil atau nilai dalam batas kendala tertentu, sehingga dapat dikatakan mendekati kebenaran atau sesuai dengan apa yang diinginkan. Pengambilan keputusan secara rasional dapat tercapai:
   a) kejelasan masalah, yaitu tidak keraguan dan kekaburan masalah.
   b) orientasi tujuan yaitu kesatuan pengertian tujuan yang ingin dicapai.
   c) pengetahuan alternatif, yaitu seluruh alternatif diketahui jenisnya dan konsekuensinya,
   d) Preferensi yang jelas, yaitu alternatif bisa diturunkan sesuai kriteria.
   e) Hasil maksimal yaitu pemilihan alternatif terbaik didasarkan atas hasil ekonomis yang maksimal.

Kesalahan-kesalahan yang sering muncul dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

a. Wawasan yang sempit atau kurangnya pengalaman sehingga informasi yang kurang dalam pengambilan keputusan.
b. Ada asumsi bahwa masa depan akan mengulangi masa lalu sehingga ada rasa takut mengambil keputusan.

c. Terlalu menyederhanakan suatu masalah pada hal boleh jadi masalah kecil dapat memberikan efek yang besar terhadap keputusan yang telah dibuat.
d. Terlalu menggantungkan pada pengalaman satu orang, tanpa mempedulikan pengamalan-pengamalan bawahan yang lainnya.
e. Keputusan-keputusan yang dilandasi oleh pra konsepsi pembuat keputusan.
f. Tidak adanya keinginan untuk melakukan percobaan-percobaan dalam mengambil keputusan.
g. Keengganan untuk membuat keputusan, karena takut kalau keputusan yang diambil salah.

Dalam pengambilan keputusan, ada beberapa faktor atau hal mempengaruhi antara lain:

1. **Posisi atau Kedudukan** yaitu dalam rangka pengambilan keputusan, posisi seseorang dapat dilihat dari dua aspek, yaitu:
    1) Letak posisi: dalam hal ini apakah sebagai pembuat keputusan (decision maker), penentu keputusan (decision taker) ataukah staf (staffer).
    2) Tingkat posisi, dalam hal ini apakah sebagai strategi, policy, peraturan, organisasional, operasional.
2. **Masalah** yaitu Masalah atau problem adalah apa yang menjadi penghalang untuk tercapainya tujuan yang merupakan penyimpangan dari pada apa yang diharapkan, direncanakan, dikehendaki dan harus diselesaikan. Masalah dapat dibagi menjadi dua yaitu:
    1) Masalah rutin, yaitu masalah yang sifat sudah tetap, selalu dijumpai dalam hidup sehari-hari.

2) Masalah Insidentif, yaitu masalah yang sifatnya tidak tetap, tidak selalu dijumpai.

3. **Situasi** yaitu Situasi adalah keseluruhan faktor-faktor dalam keadaan, yang berkaitan satu sama lain, dan secara bersama-sama memancarkan pengaruh terhadap kita beserta apa yang hendak kita buat. Faktor-faktor ini dapat dibedakan atas dua, yaitu:
   1) Faktorfaktor konstan (C) yaitu faktor-faktor yang sifat tidak berubah-ubah atau tetap keadaannya.
   2) Faktor-faktor yang tidak konstan, atau variabel (V), yaitu faktor-faktor yang sifatnya selalu berubah-ubah, tidak tetap keadaannya.
4. **Kondisi** adalah keseluruhan dari faktor-faktor yang secara bersama-sama menentukan daya gerak, daya berbuat atau kemampuan kita.
5. **Tujuan** adalah yang hendak dicapai, baik tujuan perorangan, tujuan unit (kesatuan), tujuan organisasi, maupun tujuan usaha, pada umumnya telah tertentu/telah ditentukan. Tujuan yang ditentukan dalam pengambilan keputusan merupakan tujuan antara atau objective.

Selain faktor-faktor tersebut di atas masih banyak faktor lain yang mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu:

1. Internal organisasi seperti ketersediaan dana, SDM, kelengkapan peralatan, teknologi, dan sebagainya. Biasanya faktor ini berada di dalam suatu organisasi itu sendiri untuk terciptanya suatu keputusan dalam organisasi.

2. Eksternal organisasi seperti keadaan sosial politik, ekonomi, hukum, dan sebagainya. Faktor ini berasal dari luar yang terkait dalam organisasi.
3. Ketersediaan informasi yang diperlukan. Seberapa banyaknya informasi yang ada atau seberapa lengkap dan akuratnya informasi yang didapatkan untuk menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang tepat.
4. Kepribadian dan kecakapan pengambil keputusan. Dalam faktor ini dibutuhkan kebijaksanaan dan ketegasan dalam mengambil keputusan dengan tidak bersifat merugikan.

Faktor lain yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan dalam organisasi adalah:

1. Adanya pengaruh tekanan dari luar

   Adanya pengaruh tekanan dari luar merupakan suatu proses yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan, dikarenakan proses cepat atau lambatnya pembuat keputusan tergantung dari banyaknya tekanan diterima. Kadang pembuat keputusan ragu-ragu dalam menentukan, namun adanya pengaruh tekanan dari luar dapat mempercepat keputusan yang diambil. Hal ini dikarenakan tidak adanya ketegasan dari pemimpin organisasi dalam penyelesaian masalah. Sehingga kepribadian yang baik diperlukan untuk menangani suatu tekanan yang datang khususnya dari luar organisasi.
2. Adanya pengaruh kebiasaan lama atau sifat-sifat pribadi

   Faktor sifat yang baik maupun tidak baik yang ada dalam diri seorang pembuat keputusan, merupakan hal yang dapat mempengaruhi keputusannya tersebut.

Dalam hal ini seorang pembuat keputusan akan terbiasa dengan sifat pribadinya. Hal ini dapat dilihat dari sisi kepribadian seorang pemimpin, bagaimana dia mengambil sebuah keputusan dalam menghadapi masalah. Tentunya seorang pemimpin organisasi harus bijaksana dalam bersikap ketika ada masalah dan mengambil keputusan. Akan menjadi baik jika seseorang membuat keputusan dengan melihat situasi sekitar tidak hanya berdasarkan kebijakan pribadi saja supaya dapat menguntungkan pihak-pihak lain.

3. Pengaruh dari kelompok lain

   Kelompok lain juga dapat mempengaruhi suatu keputusan dikarenakan kelompok atau organisasi tersebut mempunyai keputusan yang dapat dipertimbangkan oleh pemimpin organisasi lain dalam menyikapi masalah dan pengaruh kelompok lain ini juga dapat menjatuhkan organisasi serta mementingkan kepentingan kelompok tersebut. Hal ini bahkan dapat menimbulkan suatu perpecahan dalam organisasi diantara para anggotanya. Untuk menghindarinya maka dibutuhkan solidaritas yang kuat antara para anggota serta menanamkan prinsip-prinsip yang dimiliki organisasi dalam setiap pengambilan keputusan.

4. Faktor pengalaman

   Faktor pengalaman seorang pembuat keputusan adalah hal yang sangat penting, karena banyaknya pengalaman orang tersebut maka ia akan berani dalam menentukan keputusan. Hal ini juga berkaitan terhadap keahlian yang dimiliki oleh pemimpin atau anggota karena pengalaman yang pernah dialaminya. Pengalaman juga

dapat dijadikan suatu pelajaran dalam mengambil keputusan yang tepat bagi organisasi.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pengambilan keputusan antara lain:

a. Hal-hal yang berwujud maupun yang tidak berwujud, yang emosional maupun yang rasional perlu diperhitungkan dalam pengambilan keputusan. Keputusan dapat ditentukan dengan perasaan namun akan menjadi lebih baik ditambah pula dengan pikiran supaya keputusan dapat diterima dengan perasaan dan dapat dijelaskan melalui logika supaya tidak timbul suatu ketimpangan.
b. Setiap keputusan harus dapat dijadikan bahan untuk mencapai tujuan organisasi. Karena pada dasarnya keputusan dibuat untuk mendukung tercapainya tujuan yang dimiliki organisasi.
c. Setiap keputusan jangan berorientasi pada kepentingan pribadi, tetapi harus lebih mementingkan kepentingan organisasi. Kurang bijaksana jika keputusan dibuat berdasarkan kepentingan pribadi karena dalam suatu organisasi terdapat banyak kepentingan bersama. Jika hanya berorientasi pada kepentingan pribadi maka tidak akan tercapai keputusan yang membuat tercapainya tujuan dalam organisasi.
d. Jarang sekali pilihan yang memuaskan, oleh karena itu buatlah alternatif-alternatif tandingan. Harus dibuatnya pilihan-pilihan lain selain pilihan utama sebagai referensi pengambilan keputusan yang dapat mencangkup pada kepentingan organisasi.

e. Pengambilan keputusan merupakan tindakan mental dari tindakan ini harus diubah menjadi tindakan fisik. Dengan kata lain dalam pengambilan keputusan dibutuhkan kebijaksanaan dan ketegasan atau keberanian untuk mencapai tujuan setelah itu keputusan tersebut dapat dilaksanakan dalam kehidupan organisasi.
f. Pengambilan keputusan yang efektif membutuhkan waktu yang cukup lama. Tidak jarang dalam mengambil keputusan yang paling tepat dalam organisasi membutuhkan waktu yang lama dikarenakan banyaknya kepentingan yang ada dalam organisasi dan keputusan tersebut harus mencangkup kepada seluruh kepentingan yang ada, supaya tidak merugikan siapapun yang ada dalam organisasi.
g. Diperlukan pengambilan keputusan yang praktis untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Keputusan sebaiknya tidak menyulitkan, keputusan yang baik seharusnya bersifat memudahkan dan menghasilkan dampak positif bagi organisasi.
h. Setiap keputusan hendaknya dilembagakan agar diketahui keputusan itu benar. Dengan kata lain keputusan sebaiknya dibuat atas persetujuan bersama dengan melakukan perundingan dan disepakati bersama dengan berbagai perjanjian. Perjanjian ini dilakukan untuk mengantisipasi bila mana terjadi ketidak-sesuaian pada jalannya aktifitas organisasi setelah adanya keputusan tersebut.
i. Setiap keputusan merupakan tindakan permulaan dari serangkaian kegiatan mata rantai berikutnya. Keputusan biasanya menjadi dasar atas apa yang akan dilakukan

dalam kegiatan organisasi sehingga baiknya keputusan dapat dipertimbangkan secara matang.

Sehingga kesimpulan yang dapat saya ambil dari tulisan di atas adalah: faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan dalam organisasi yaitu suatu sarana-sarana yang berasal dari dalam organisasi tersebut dan adanya peran yang berasal dari luar organisasi yang dapat menyukseskan keputusan yang baik atau bahkan sebaliknya. Juga diperlukan adanya informasi sebagai bahan dasar dalam pengambilan keputusan yang tepat dan kebijaksanaan dan keberanian dalam mengambil keputusan karena jika keputusan dibuat dengan keragu-raguan maka akan membutuhkan waktu yang lama dalam menyukseskan tujuan organisasi yang dijalankan berdasarkan keputusan yang dibuat oleh organisasi. Dan jika keputusan sebaiknya dibuat berdasarkan tujuan bersama atau kepentingan bersama.

Namun menurut Jhon D Millet, faktor-faktor yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan adalah sebagai berikut:

1) Pria dan wanita yaitu pria pada umumnya lebih tegas atau berani dan cepat mengambil keputusan dan wanita umumnya relatif lebih lambat dan sering ragu-ragu dalam pengambilan keputusan.
2) Peranan Pengambil keputusan yaitu peranan bagi orang yang mengambil keputusan itu perlu diperhatikan, mencakup kemampuan mengumpulkan informasi, kemampuan menganalisis dan menginterpretasikan, kemampuan menggunakan konsep yang cukup luas tentang perilaku manusia secara fisik untuk memperkirakan perkembangan-perkembangan masa depan yang baik-baik.

3) Keterbatasan kemampuan yaitu perlu disadari adanya kemampuan yang terbatas dalam pengambil keputusan di bidang manajemen, yang dapat bersifat institusional ataupun bersifat pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian Nurul Ulfatin, mengemukakan bahwa tingkat kecenderungan faktor sosiokultural yang terdiri dari budaya pribadi, budaya keluarga, budaya masyarakat, iklim organisasi, hubungan kolegial, kerja sama, dan norma sosial umumnya berpengaruh terhadap pengambilan keputusan. Lebih jauh hasil penelitian Nurul Ulfatin menemukan bahwa kecenderungan faktor psikologis yang terdiri atas perasaan, sifat-sifat pribadi, rasionalitas, motivasi, kreativitas, dan keberanian pribadi umumnya memiliki pengaruh yang bervariasi terhadap pengambilan keputusan.

Selanjutnya nilai-nilai yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan yaitu :

a. Nilai-nilai nasionalisme misalnya kebijaksanaan dalam dan luar negeri.
b. Nilai-nilai politik yaitu keputusan-keputusan yang dibuat atas dasar kepentingan politik.
c. Nilai-nilai organisasi yaitu keputusan dibuat atas dasar nilai yang dianut organisasi seperti balas jasa.
d. Nilai-nilai pribadi yaitu keputusan dibuat untuk mempertahankan status quo.

F. Koperasi Syariah

koperasi syariah adalah bentuk koperasi yang memiliki prinsip, tujuan, dan kegiatan usahanya berdasarkan syariah Islam, yaitu Al-quran dan Assunah. Secara umum, koperasi ini merupakan badan usaha koperasi yang menjalankan aktivitas usahanya berdasarkan pada

prinsip-prinsip syariah. Semua unit usaha, produk, dan operasional koperasi ini dilakukan sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia. Dengan begitu, di dalam operasional koperasi ini tidak akan ditemukan unsur-unsur riba, masyir, dan ghara. Selain itu, badan usaha ini juga tidak diperkenankan untuk melakukan berbagai transaksi derivatif seperti halnya lembaga keuangan syariah lainnya. Tujuan koperasi syariah adalah untuk membantu meningkatkan para anggotanya dan juga kesejahteraan masyarakat secara umum, serta membangun perekonomian Indonesia sesuai prinsip-prinsip Islam.[23]

Agar dapat lebih memahami apa itu koperasi syariah, maka kita dapat merujuk pada pendapat beberapa ahli berikut ini:

1. Ahmad Ifham

   Menurut Ahmad Ifham , pengertian koperasi syariah adalah usaha koperasi yang meliputi semua kegiatan usaha yang halal, baik, bermanfaat, serta menguntungkan dengan sistem bagi hasil, dan mengandung riba.
2. Soemitra

   Menurut soemitra, arti koperasi syariah adalah suatu lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan sistem bagi hasil, guna menumbuh-kembangkan usaha mikro dan kecil anggotanya sehingga mampu mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir.
3. Nur S. Buchori

   Menurut Nur S. Buchori, pengertian koperasi syariahh adalah jenis koperasi yang mensejahterakan ekonomi para anggotanya sesuai norma dan moral Islam dan berguna untuk menciptakan

[23] Abdurrahman, *Dasar-Dasar Koperasi Syariah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2020).

persaudaraan dan keadilan yang sesuai dengan prinsipprinsip islam.

4. Kementrian Koperasi UKM Menurut Kementrian Koperasi UKM RI tahun 2009 pasal 1, koperasi syariah adalah suatu bentuk koperasi yang segala kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, simpanan, sesuai dengan pola bagi hasil (Syariah), dan investasi.

Adapun beberapa fungsi koperasi syariah adalah sebagai berikut:[24]

a. Membangun dan mengembangkan segala potensi yang ada pada setiap anggotanya secara khusus, serta meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi masyarakat secara umum.
b. Memperbaiki atau meningkatkan kualitas sumber daya manusia para anggota agar lebih amanah, profesional, konsisten, dan konsekuen, dalam menjalankan prinsipprinsip ekonomi dan syarah islam.
c. Berupaya mewujudkan dan meningkatkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan azas demokrasi dan kekeluargaan.
d. Menjadi sebuah wadah atau mediator yang menghubungkan penyandang dana dengan pengguna dana sehingga pemanfaatan harta lebih optimal.
e. Berusaha untuk memperkuat setiap anggota koperasi sehingga saling bekerjasama dalam melakukan kontrol terhadap operasional koperasi.
f. Membuka dan memperluas lapangan pekerjaan bagi para anggota dan masyarakat luas.
g. Membantu menumbuhkan dan mengembangkan berbagai usaha produktif para anggota koperasi.

[24] D. Mardiyanto, *Koperasi Syariah: Konsep dan Aplikasi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

Dalam menjalankan usahanya, koperasi ini memiliki beberap perinsip yang sesuai dengan konsep syariah. Adapun beberapa prinsip koperasi syariah adalah sebagai berikut:

a. Kekayaan merupakan amanah dari Allah SWT dan tidak bisa di miliki sepenuhnya oleh siapapun secara mutlak.
b. Setiap manusia berhak dan diberi kebebasan untuk bermuamalah selama hal tersebut sesuai dengan ketentuan syariah.
c. Umat manusia adalah khalifah Allah dan pemakmur di muka bumi ini.
d. Menjunjung tinggi keadilan, serta menolak semua yang berhubungan dengan ribawi dan pemusatan sumber ekonomi pada sekelompok orang.

Adapun Dasar Hukum Kopersi Syariah, yaitu sebagai berikut :[25]

a. Undang-undang No.25 tahun 1992

   Undang-undang No.25 tahun 1992 tentang Perekonomian. Dalam undang-undang ini menegaskan bahwa pembianaan koperasi, pengesahan perubahan anggaran dasar dan pemberian stastus badan hokum koperasi merupakan wewenang serta tanggung jawab pemerintah. Wewewnang tersebut dapat dilimpahkan pada mentri yang membidangi koperasi.

   Dengan demikian pemerintah bukan untuk mencampuri urusan internal organisasi koperasi namun hanya mengawasi dan memperhatikan primsip kemandirian koperasi. Undang-undang ini disusun dengan maksud untuk memperjelas dan mempertegas jati diri, tujuan, peran, manajemen, kedudukan serta pemodalan dan pembinaan koperasi agar dapat terwujudnya kehidupan kopersi sesuai dengan azas kekeluargaan.
b. Peraturan Pemerintah No. 4 tahun 1994

[25] S. Fatmawati, *Perbankan dan Koperasi Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).

Peraturan Pemerintah No. 4 tahun 1994 tentang persyaratan dan tata cara pengesahan akta pendirian dan perubahan dasar koperasi. Koperasi perlu dibrikan suatu badan hokum agar dapat melaksanakan fungsi dan perannya secara efektif. Untuk mendapatkan status badan hokum koperasi harus memperoleh akta pendirian yang sudah mendapatkan pengesahan dari pemerintah yang selanjutnya koperasi bertindak secara mandiri dan melakukan tindakan hokum sesuai maksud dan tujuannya.

Perubahan koperasi merukapan perubahan yang sangat mendasar. Perubahan cukup dilaporkan kepada pemerintah dan diumumkan dalam media massa setempat. Anggaran dasar kkoperasi juga memerlukan pengesahan pemerintah yang menyangkut perubahan bidang usaha, penggabungan atau pembagian.

c. Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1994

Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1994 tentang perubahan koperasi oleh pemerintah. Perubahan koperasi dilakukan apabila kegiatan koperasi dirasa membahayakan atau menghambat system koperasi misalnya kelangsungan hidupnya sudah tidak dipertahankan lagi meskipun sudah diberikan bantuan sekalipun atau tidak berjalan sesuai dengan undang-undang atau anggaran dasar koperasi maka koperasi seperti ini sebaiknya di bubarkan. Perubahan koperasi hanya dapat dilakukan oleh pemerintah yang berwenang dengan segala jenis pertimbangan.

d. Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995

Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan simpan pinjam oleh koperasi. Kegiatan simpan pinjam sangat dibutuhkan oleh para anggota koperasi salah satunya untuk meningkatkan modal usaha mereka. Maka dari itu dalam peraturan pemerintah ini dimuat ketentuan yang bertujuan agar kegiatan simpan pinjam yang dilakukan oleh koperasi

berkembang dan berjalan secara jelas, mandiri, teratur dan Tangguh. Selain itu juga memuat ketentuan untuk mengantisipasi prospek masa depan dimana modal usaha sangat menentukan kelangsungan hidup dan anggota yang bersangkutan.

e. Peraturan Pemerintah No. 33 tahun 1998

Peraturan Pemerintah No. 33 tahun 1998 tentang modal penyertaan pada koperasi. Peraturan pemerintah ini mengatur tentang prinsip modal yang meliputi sumber modal penyertaan, hak dan kewajiban, pengelolaan dan pengawasan, perjanjian sebagai dasar penyelenggaraan, pengalihan modal penyertaan dan ketentuan peralihan dibiayai oleh modal penyertaan bagi koperasi yang selama ini telah menyelenggarakan usaha. Pelaksanaan modal penyertaan perlu diatur dalam sebuah peraturan untuk mempertegas kedudukan modal penyertaan dan memberikan kepastian hokum bagi pemodal dan koperasi.

Sebagai bagian dari koperasi modal penyertaan yang dilaksanakan berdasarkan perjanjian antara pemodal dan koperasi hal ini tidak terlepas dari pembianaan mentri. Menteri bertanggung jawab atas pembinaan dan pengembangan koperasi, maka dari itu peraturan pemerintah ini juga mengatur koperasi yang penyelenggaraan usahanya dibiayai oleh modal penyertaan untuk melaporkan secara berkala kepada mentri yang bersangkutan.

Koperasi ini memiliki landasan sebagai berikut :

a. Berdasarkan syariah Islam, yaitu Al-quram dan Assunah secara tolong-menolong (ta’awun) dan saling menguatkan (takaful).
b. Berdasarkan pancasila undang-undang dasar tahun 1945 .
c. Berdasarkan azas kekeluargaan dan kepentingan bersama.

Mekanisme pendirian koperasi syariah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Fase Pembentukan/Pendirian

Koperasi sebagai seuatu badan usaha, adalah merupakan suatu bentuk perhimpunan orang-orang dan/atau badan hokum koperasi syariah dengan kepentingan yang sama. Persyaratan untuk mendirikan koperasi yang biasanya telah tertuang dalam undang-undang ataupun peraturan koperasi antara lain adalah sebagai berikut :

a. Orang-orang yang akan mendirikan koperasi syariah harus mempunyai kepentingan ekonomi yang sama.
b. Orang-orang yang mendirikan koperasi syariah harus mempunyai tujuan yang sama.
c. Harus memenuhi syarat jumlah minimum anggota, seperti telah ditentukan pemerintah.
d. Harus memenuhi persyaratan wilayah tertentu, seperti telah ditentukan oleh pemerintah.
e. Harus telah dibuat konsep anggaran dasar koperasi syariah.

Jika persyaratan tersebut telah ada, maka orang-orang yang memprakarsai pembentukan koperasi syariah tersebut mengundang untuk rapat pertama, sebagai rapat pendirian koperasi syariah. Konsep Anggaran Dasar koperasi syariah seharusnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh panitia pendiri, yang nantinya dibahas dan disahkan dalam rapat pendirian. Dalam rapat pendirian ini selain disahkan anggaran dasara koperasi syariah, juga dibentuk pengurus dan pengawas. Setelah perangkat organisasi koperasi syariah terbentuk dalam rapat pendirian tersebut, maka untuk selanjutnya pengurus koperasi syariah (yang juga pendiri) mempunyai kewajiban mengajukan permohonan pengesahan kepada pejabat yang berwenang secara tertulis disertai akta

pendirian koperasi syariah dan berita acara rapat pendirian. Dalam akta pendirian koperasi ini tertuang anggaran dasara koperasi syariah yang telah disahkan dalam rapat pendirian, serta teetuang pula nama-nama anggota pengurus (yang pertama) yang diberikan kewenangan untuk melakukan kepengurusan dan mengajukan permohonan pengesahan kepada pejabat yang berwenang.

Dalam hal penamaan koperasi syariah yang telah disahkan, maka nama lembaga yang disahkan mengikuti kata "koperasi syariah". Artinya nama berada dibelakang kata "koperasi syariah". Misalnya nama koperasi syariahnya adalah "X", maka disebut dengan "koperasi syariah X".

Berdirinya koperasi syariah juga ditandai dengan adanya modal pokok (simpanan pokok) anggota pendiri. Sedikitnya ada tiga alasan koperasi syariah membutuhkan modal, antara lain :

1) Pertama, untuk membiayai proses pendirian sebuah koperasi atau disebut biaya pra-organisasi untuk keperluan: pembuatan akta pendirian atau anggaran dasar, membayar biaya administrasi pengurusan izin yang diperlukan, sewa tempat bekerja, ongkos transportasi, dan lain-lain.
2) Kedua, untuk membeli barang-barang modal. Seperti antara lain membayar kompensasi tempat usaha baik berupa lahan atau kebutuhan bangunan, mesin-mesin, alat-alat industry atau produk, dan kebutuhan lain jangka Panjang sesuai dengan jenis usaha koperasi. Barang-barang modal ini dalam perhitungan perusahaan digolongkan menjadi harta tetap (fixed assets) atau barang modal jangka Panjang. Jenis dan nilainya juga berbeda-beda sesuai den gan kebutuhan produk dari koperasi yang bersangkutan.

3) Ketiga, untuk modal kerja. Modal kerja biasanya digunakan untuk membiayai operasional koperasi dalam menjalankan usahanya, termasuk dalam koperasi syariah, antara lain biaya-biaya yang dilakukan untuk membayarkan upah, gaji, sewa, listrik, trasportasi, bahan baku, alat-alat tulis, dan lain-lain.

2. Fase Pengesahan

Atas dasar pengesahan yang disampaikan oleh pengurus koperasi syariah (juga merupakan pendiri) secara tertulis tersebut, maka dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak diterimanya permohonan pengesahan, pejabat yang bersangkutan harus memberikan putusan apakah permohonan tersebut diterima atau tidak.

Jika permohonan pengasahaan ini ditolak, alasan-alasan penolakan diberitahukan secara tertulis kepada para pendiri dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan sejak diterimanya permohonan pengesahan, para pendiri/pengurus dapat mengajukan permohonan ulang paling lama 1 (satu) bulan sejak diterimanya penolakan permohonan tersebut. Keputusan terhadap pengajuan permohonan ulang ini, diberikan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak diterimanya pengajuan permohonan ulang tersebut.

Namun jika permohonan pengesahan tersebut diterima, maka sejak saat itu koperasi syariah berstatus sebagai badan hokum. Pengesahan ini ditandai dengan diumumkannya akta pendirian koperasi syariah tersebut (yang didalamnya termuat pada anggaran dasarnya), kedalam berita negara republic Indonesia.

Berdasarkan undang-undang nomor 12 tahun 1967, koperasi indonesiaadalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial dan beranggotakan orang-orang, badan-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomisebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Tujuan koperasi yaitumenjadikan kondisi sosial dan

ekonomi anggotanya lebih baik dibanding sebelum bergabung dengan koperasi.

Koperasi terbagi menjadi 3 kelompok macam-macam koperasi, yaituKoperasi Beradasarkan jenis Usahanya, Koperasi berdasarkan Keanggotaannya,dan Koperasi berdasarkan Tingkatannya. Macam-macam koperasi tersebut akandibahas sebagai berikut ini:

1. Macam-macam Koperasi yang Berdasarkan Jenis Usahanya.

   Secara umum, berdasar jenis usahanya koperasi dapat dibedakan menjadi empat,yakni terdiri atas Koperasi Simpan Pinjam (KSP), Koperasi Serba Usaha (KSU),Koperasi Konsumsi, dan Koperasi Produksi.

   a. Koperasi Simpan Pinjam (KSP)

      Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang memiliki usaha tunggalyaitu menampung simpanan anggota dan melayani peminjaman. Anggota yangmenabung (menyimpan) akan mendapatkan imbalan jasa dan bagi peminjamdikenakan jasa. Pengembalian pinjaman dilakukan dengan mengangsur. Besarnya jasa bagi penabung dan peminjam ditentukan melalui rapat anggota. Dari sinilah, kegiatan usaha koperasi dapat dikatakan “dari, oleh, dan untuk anggota.”

   b. Koperasi Serba Usaha (KSU)
      Koperasi Serba Usaha adalah koperasi yang terdiri atas berbagai jenis usaha. Misalnya, melayani simpan pinjam dan pelayanan jasa, menjual barang barang hasil produksi anggota, unit pertokoan untuk melayani kebutuhan sehari-hari anggota juga masyarakat, unit wartel.

   c. Koperasi Konsumsi

Koperasi konsumsi adalah koperasi yang bidang usahanya menyediakankebutuhan sehari-hari anggota. Kebutuhan yang dimaksud misalnya kebutuhan bahan makanan, pakaian, perabot rumah tangga. Barang-barang yang disediakan harganya lebih murah dibandingkan dengan toko-toko lainnya.

d. Koperasi Produksi

Koperasi produksi adalah koperasi yang bidang usahanya membuat barang(memproduksi) dan menjual secara bersama-sama yang merupakan hasil produksianggota koperasi. Bagi para anggota yang memiliki usaha, dapat memasok hasil produksinya ke koperasi, dan melalui koperasi para anggota mendapatkan bantuanmodal dan pemasaran.

Ada bermacam-macam koperasi produksi. Misalnya koperasi produksi para petani, koperasi produksi peternak sapi, koperasi produksi pengrajin, dansebagainya. Koperasi produksi membantu anggota menghadapi kesulitan-kesulitan dalam berusaha. Misalnya koperasi membantu menyediakan bahan bakuuntuk kerajinan, menyediakan bibit dan pupuk untuk petani, dan lain-lain. Selainitu, anggota koperasi mencari jalan keluar dari permasalah secara bersama-sama.Koperasi produksi juga menampung hasil usaha para anggotanya. Dengandemikian, anggota tidak mengalami kesulitan menjual hasil usahanya. Anggota koperasi produksi dalam bidang pertanian dapat menjual hasil bumi padi, jagung,kacang, kedelai, dan lai-lainnya ke koperasi. Demikian juga para peternak dan pengrajin.

2. Macam-macam Koperasi yang Berdasarkan Keanggotaannya.

Dilihat dari keanggotannya dikenal beberapa bentuk koperasi, antara lainkoperasi petani, koperasi pensiunan, Koperasi Pegawai

Replubik Indonesia(KPRI), Koperasi Sekolah, Koperasi Unit Desa (KUD), Koperasi Pasar (Koppas)antara lain sebagai berikut:[26]

a. Koperasi Petani

Berbeda dengan Koperasi pertanian yang beranggotakan para petani,anggota Koperasi pensiunan berisikan para pensiunan pegawai negeri. Koperasiini bertujuan meningkatkan kesejahteraan para pensiunan dan menyediakankebutuhan para pensiunan.

b. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)

Berbeda dengan yang sebelum-sebelumnya. Koperasi ini beranggotakan para pegawai negeri baik pegawai pusat maupun daerah. Sebelum KPRI, koperasiini lebih dikenal dengan nama Koperasi Pegawai Negeri (KPN). KPRI bertujuanterutama untuk meningkatkan kesejahteraan para pegawai negeri (anggota). KPRIdapat didirikan di lingkup department atau instansi.

c. Koperasi Pensiunan

Berbeda dengan Koperasi pertanian yang beranggotakan para petani,anggota Koperasi pensiunan berisikan para pensiunan pegawai negeri. Koperasiini bertujuan meningkatkan kesejahteraan para pensiunan dan menyediakankebutuhan para pensiunan.

d. Koperasi Sekolah

Koperasi Sekolah meiliki anggota dari warga sekolah, yaitu guru,karyawan, dan siswa. Koperasi sekolah memiliki kegiatan usaha menyediakankebutuhan warga sekolah, seperti buku

[26] H. Nurdin, *Koperasi Syariah: Teori dan Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2019).

pelajaran, alat tulis, makanan, dan lain-lain. Keberadaan koperasi sekolah bukan semata-mata sebagai kegiatan ekonomi,melainkan sebagai media pendidikan bagi siswa antara lain latihankepemimpinan, latihan tanggung jawab, latihan kejujuran, latihan mengenal lingkungan, serta latihan belajar berorganisasi dalam bentuk usaha bersama.Koperasi sekolah diusahakan diurus oleh siswa, hal ini dimaksudkan agartujuan koperasi sebagai media pendidikan dapat tercapai.

e. Koperasi Unit Desa (KUD)

Koperasi Unit Desa adalah koperasi yang beranggotakan masyarakat pedesaan. Koperasi ini melakukan kegiatan usaha bidang ekonomi terutama yang berkaitan dengan pertanian atau perikanan (nelayan).Beberapa usaha KUD, antara lain:

1) Menyalurkan sarana produksi pertanian seperti menyediakan pupuk, obat pemberantas hama, benih, alat pertanian, dan memberi penyuluhan teknis pertanian.
2) Memberikan penyuluhan teknis bersama dengan petugas penyuluhlapangan kepada para petani. Di tingkat kabupaten dan provinsi terdapatPusat Koperasi Unit Desa (PUSKUD) yang bertugas memberikan bimbingan kepada KUD-
KUD. Di tingkat pusat terdapat Induk KoperasiUnit Desa (INKUD) yang bertugas memberikan bimibingan kepadaPUSKUD di seluruh Indonesia.

f. Koperasi Pasar (Koppas)

. Koperasi ini beranggotakan para pedagang pasar. Pada umumnya pedagangdi setiap pasar mendirikan koperasi untuk melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kegiatan para pedagang. Misalnya modal dan penyediaan barangdagangan.

Di tingkat kabupaten atau provinsi terdapat Pusat Koperasi Pasar (Puskoppas) yang bertujuan memberikan bimbingan kepada koperasi pasar yangada di wilayah binaannya

3. Macam-macam Koperasi yang Berdasarkan Tingkatannya.

Berdasarkan tingkatannya koperasi dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Koperasi Primer

Koperasi primer merupakan koperasiyang beranggotakan orang-orang.Anggota koperasi primer paling sedikit 20 orang.

b. Koperasi Sekunder

Koperasi sekunder merupakan koperasi yang beranggotakan beberapakoperasi. Koperasi sekunder meliputi:

1) Pusat Koperasi
Pusat koperasi merupakan koperasi yang anggotanya oaling sedikit lima buah koperasi primer dan berada di satu kabupaten/kota.
2) Gabungan Koperasi
Gabungan koperasimerupakan koperasi yang anggotanya paling sedikittiga buah pusat koperasi. Wilayahnya meliputi satu provinsi atau lebih.
3) Induk Koperasi
Induk koperasi merupakan koperasi yang anggotanya paling sedikit tiga buah gabungan koperasi.

G. Kajian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Munawwaroh dengan judul "Analisis Perilaku Nasabah dalam Pengambilan Keputusan terhadap produk pembiayaan " hasil penelitian yang dilakukan Munawwaroh menunjukkan bahwa Setiap calon nasabah melalui proses pengambilan

keputusan, yaitu menemukan masalah, menggali informasi, mengevaluasi alternatif, dan membuat keputusan pembelian. Faktor utama yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah faktor budaya, pribadi, dan psikologis, sedangkan faktor sosial belum terlalu mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan terhadap produk pembiayaan khususnya produk Griya iB Hasanah BNI Syariah KC Tanjung Karang. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian sekarang adalah dalam penelitian ini penulis lebih menganalisis keputusan nsabah memilih produk-produk pembiayaan Kopersi Syariah Pegawai RSUD Dr, achmaf mochtar Bukittinggi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khasanah dengan judul "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Pilihan Pembiayaan Murabahah Di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur" . Hasil penelitian menunjukkan bahwa : konsumen mempertimbangkan dua (2) faktor dalam memilih pembiayaan murabahah murabahah di BPRS Aman Syariah, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi sosial, produk, promosi, harga dan pelayanan. Sedangkan faktor internal meliputi faktor sikap dan keyakinan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai katakata lisan maupun tertulis, Dan tingkah laku yang diamati dari seseorang yang diteliti.[27]

Sedangkan yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan / menuliskan keadaan subjek objek peneitian (seseorang lembaga masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada suatu koperasi bernama Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi di Jl. Veteran, Puhun Tembok, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatra Barat.

C. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. data kualitatif merupakan data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan yang mendukung penelitian ini yang sifatnya deskriptif yang dapat diperoleh melalui wawancara, maupun dokumen/ arsip perusahaan berupa gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, serta job description.

[27] Moh. Nazir, Metode Penelitian (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003),93.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarkan melalui internet. “Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.[28]

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan kredit pada suatu bank.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data.

[28] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8,h. 137.

a) Narasumber (informan)

Dalam penelitian kuantitatif sumber data ini disebut"Responden", yaitu orang yang memberikan "Respon" atau tanggapan terhadap apa yang diminta atau ditentukan oleh peneliti. Sedangkan pada penelitian kualitatif posisis nara sumber sangat penting, bukan sekedar memberi respon, melainkan juga sebagai pemilik informasi. Oleh karena itu, ia disebut informan (orang yang memberikan informasi, sumber informasi, sumber data) atau disebut juga subyek yang diteliti. Karena ia juga aktor atau pelaku yang ikut melakukan berhasil tidaknya penelitian berdasarkan informasi yang diberikan.

Adapun beberapa orang informan tersebut yaitu:

a. Jon Afriadi, ST
b. Deni Ismail, SE
c. Indah Safitri, A.Md
d. Yulinda Eka Putri, A.Md
e. Muhammad Syafei

b) Peristiwa atau aktifitas

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari peristiwa atau kejadian ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung. Dengan mengamati sebuah peristiwa atau aktivitas, peneliti dapat melakukan cross check terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subyek yang diteliti.

c) Tempat dan lokasi

Tempat atau lokasi yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan salah satu jenis sumber data. Informasi tentang kondisi dari lokasi peristiwa atau aktivitas dilakukan bisa digali lewat sumber lokasi

peristiwa atau aktivitasyang dilakukan bisadigali lewat sumber lokasinya, baik yang merupakan tempat maupun tempat maupun lingkungnnya.

d) Dokumen atau arsip

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Ia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip data base surat-surat rekaman gambar benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjai sumber informasi adalah informan yang dianggap kompeten dan mempunyai keterkaitan dengan penelitian, dalam penelitian kualitatif jumlah informan tidak menjadi persoalan, tergantung dari tepat tidaknya informan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk memperoleh gambaran deskriptif tentang karakter unit obserfasi yang termasuk didalam kajian penelitian. Perlu pertimbangan dalam memilih metode sampling yang akan dipakai untuk penelitian ini seperti biaya penelitian, batasan waktu, ketersediaan, tingkat penyamarataan, yang ingin dicapai.

Penelitian ini menggunakan Purphosive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.purphosive sampling yaitu pengambilan sampel yangdipilih oleh peneliti bergantung pada tujuan penelitian tanpa memperhatikan generalisasinya. Dalam penelitian ini terdapat dua informan yaitu terlibat dan pengamat. Untuklebih jelas dapat dilihat dibawah ini :

a. Informan kunci

Informan terlibat adalah informan yang memberikan penjelasan dirinya, perbuatan, pikiran, terkait dengan apa yang dilakukan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala cabang,accoun

officer, marketing Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar.

b. Informan pendukung

Informan pengamat adalah informan yang memberikan data tentang orang lain sesuai dengan fenomena yang diangkat. Informan pengamat dalam penelitian ini adalah para masyarakat / nasabah Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.[29]

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ini peneliti masuk kedalam latar tertentu yang sedang diteliti, karena dalam penelitian kualitatif fakta dapat dimengerti maknanya secara baik apabila dilakukan interaksi dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi langsung serta dokumentasi.[30] Oleh karena itu dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi. Berikut penjelasan teknik pengumpulan data yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan secara langsung merupakan aktivitas yang sistematis terhadap keadaan baik bersifat fisikal maupun mental. Teknik pengamatan ini dipakai untuk mengamati secara langsung tentang perilaku personal, dalam hal ini peneliti mencoba memahamim perilaku orang-orang yang terlibat didalamnya dengan dapat berpartisipasi secara penuh. Observasi, yaitu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.Dalam hal ini penulis akan mengamati secara langsung tentang keadaan geografis dan demografis, kondisi sosial dan keagamaan masyarakat

[29] Ibid.,h. 78.

[30] Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan, Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003,h.

Bukittinggi, serta keberadaan Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang, persepsi, pandangan, wawasan, aspek kepribadian yang diberikan secara lisan dan spontan. Wawancara biasanya dilakukan dengan cara terstruktur dan semi terstruktur, wawancara terstruktur yang dilakukan secara langsung atau interaksi secara langsung, dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara dengan pihak Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dan masyarakat Bukittinggi.[31]

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai variable yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, foto, dan sebagainya, dalam menggunakan metode dokumentasi ini, peneliti memegang data untuk menemukan variable yang sudah ditentukan. Dokumentasi merupakan pelengkap data penelitian dari observasi dan wawancara.Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen yang berbentuk foto.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang penulis gunakan adalah deskriptif analitis melalui penyajian data secara kualitatif, yaitu suatu pola untuk menggambarkan datayang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang danperilaku yang diamati untukmemperoleh kesimpuan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan sosiologis, maksudnya adalah menggambarkan persoalan-persoalan keberadaan Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, kaitannya

[31] Sandu Siyoto, Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 75.

dengan pemberdayaan ekonomi umat dan kemudian menganalisisnya dengan perspektif hukum islam.[32]

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif didasarkan pada pendekatan yang digunakan yaitu :

1. Pengumpulan data

   Pengumpulan data dilapangan tentu berkaitan dengan Teknik pengambilan data, dan ia berkaitan pulan dengan sumber dan jenis data, setidaknya sumber data dalam penelitian kualitatif berupa: (1) kata-kata dan (2) tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, foto dan statistic. Kata-kata dan tindakan yang diamati atau yang diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto atua film. Sedangkan sumber data tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pripadi, dan dokumen resmi.
2. Display data/ Penyajian data

   Display data atau penyajian data juga merupakan tahap dari teknis analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bias berupa teks naratif (bentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.
3. Reduksi data

[32] S. Nasution, *Metode Research Ilmiah* (Bandung: Jermais, 1991), 144.

Reduksi data ialah tahap dari teknis analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penerikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

4. Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kenimpulan dan verifikasi data ialah tahap akhir dalam Teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalah yang ada.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan kemungkinan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep dasar analisis tersebut lebih tepat dan objektif. Salah satu cara dapat dilakukan adalah dengan Peer debriefing.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

1. Sejarah Berdirinya Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmat Mochtar Bukittinggi.

   Dilihat dari pengertiannya maka koperasi merupakan kumpulan orang-orang yang secara Bersama-sama membentuk suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan anggota. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 32 ayat 1 yang benyatakan bahwa "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan". Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pada hari Kamis tanggal 29 Desember 1977, atas keputusan Rapat Pembentukan Koperasi yang dihadirkan oleh 27orang peserta rapat dan Direktur Rumah Sakit Umum Bukittinggi sebagai Pimpinan rapat. Pendiri yang diberi kuasa oleh rapat adalah sebagai berikut:

   1. Nama : Dr. Makmur Tamar
      Pekerjaan : Dokter Rumah Sakit Umum Bukittinggi
      Alamat : Jl. Ipuh Mandiangin No. 15 A Bukittinggi
   2. Nama : Nazir Noor
      Pekerjaan : Pegawai Rumah Sakit Umum Bukittinggi
      Alamat : Pakan Kamis, Tilatang Kamang
   3. Nama : Nazaroeddin
      Pekerjaan : Pegawai Rumah Sakit Umum Bukittinggi
      Alamat : Komplek Rumah Sakit Umum Bukittinggi
   4. Nama : H. Adnoes
      Pekerjaan : Pegawai Rumah Sakit Bukittinggi
      Alamat : Jl. Sultan Syahrir Bukittinggi

   Pendiri-pendiri menyatakan mendirikan perkumpulan koperasi yang diberi nama "Koperasi Pegawai Negeri Rumah Sakit Umum

Bukittinggi". Pada tanggal 12 Juli 1978, tepat pada Hari Ulang Tahun Koperasi Tingkat Nasional yang ke-31. "Koperasi Pegawai Rumah Sakit Umum Bukittinggi" memperoleh pengesahan sebagai Badan Hukum yang didasarkan dalam Daftar dalam Daftar Umum Kantor Wilayah Koperasi Provinsi Sumatra Barat dengan Nomor: 1167/BH-XVII.

Untuk mencapai maksud dan tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan pada akta pendirian koperasi Pasal 2 yakni meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan kemajuan daerah kerja pada umumnya dan dalam rangka menggalang terwujudnya masyarakat adil dan Makmur berdasarkan Pancasila, maka perkumpulan Koperasi Pegawai Negeri ini menyelenggrakan usaha:

2. Mewajibkan dan menggiatkan anggota untuk menyimpan pada koperasi secara teratur.
3. Memberikan pinjaman kepada anggota-anggota untuk keperluan yang bermanfaat.
4. Menyalurkan barang-barang kebutuhan pokok yang diperlukan anggota.
5. Usaha lainnya yang berguna/bermanfaat bagi anggota, asal tidak bertentangan dengan undang-undang dan peraturan pemerintah.

Berdasarkan Perubahan Anggaran Dasar KPN RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dengan surat pengesahan perubahan dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi Bukittinggi Nomor 07/PAD/D-Perindagkop/Kop/V/2004, Tanggal 31 Mei 2004 bahwa Nama Koperasi kita berubah dari Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang keanggotaannya tidak terbatas pada Pegawai Negeri saja, tapi juga Pegawai yang telah pension, Karyawan Koperasi dan Pegawai Non PNS RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Sesuai dengan keinginan anggota yang telah ditetapkan dalam rencana kerja untuk tahun 2018 pada Rapat Anggota Tahunan Tahun Buku 2017

yang lalu untuk merubah pola pengelolaan koperasi menjadi koperasi syariah, maka pada hari Rabu, tanggal 5 September 2018 dengan suara bulat perwakilan anggota dalam rapat khusus menentapkan dimulainya Koperasi Syariah dengan USPPS dan Tim Persiapan Koperasi Syariah bersama Pengurus dan Pengawas juga mencari yang akan menjadi Dewan Pengawas Syariah. Alhamdulillah pada bulan September dan Oktober 2018 telah ditetepkan Dewan Pengawas Syariah sebanyak 2 orang yaitu Ustadz Dr. Aidil Alfin, S.Ag, M.Ag dan Ustadz Basri Na'ali, Lc, M.Ag.

Untuk proses selanjutnya telah dilanjutkan dengan perubahan anggaran Dasar KPRI RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dimana pada Tahun 2020 proses penyusunan Draf Anggran Dasar telah dilaksanakan oleh Tim dan telah diminta masukan dan saran dari anggota untuk perbaikan dan penyempurnaan perubahan AD tersebut. Selanjutnya perubahan Anggaran Dasar KPRI RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah selesai di proses Oleh Notaris ZURLINA MERYANTI, SH, M.Kn dengan PAD Nomor 08 tanggal 15 Oktober 2021 dan SK KEMENKUMHAMRI Nomor AHU-003192.AH.01.27.TAHUN 2021 Tanggal 26 0oktober 2021, maka nama KPRI RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi berubah menjadi KOPRASI KONSUMEN SYARIAH (KOPSYAH) PEGAWAI RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI.

Laporan Tahunan Koperasi yang akan disampaikan pada Rapat Anggota Tahunan hari ini adalah Laporan Pertanggungjawaban Pengurus yang merupakan pelaksanaan Rencana Kerja serta Anggaran dan Belanja Koperasi tahun 2022 dan Penyampaian Rencana Kerja dan Anggran Pendapatan dan Belanja Koperasi tahun 2023.

2. Visi, Misi dan Motto Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Awal berdirinya, Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah memiliki Visi, Misi, dan Motto yang dipegang teguh dan dijadikan pegangan dalam menjalankan aktivitas perbankan syariah hingga saat ini:

Visi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

"Menjadikan Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sebagai Badan Usaha Ekonomi Kerakyatan yang mampu memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat melalui usaha Bersama, dari, oleh dan untuk anggota".

Misi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

1. Menciptakan manajemen usaha yang sehat, professional dengan system layanan yang efektif dan efisien.
2. Melaksanakan dan meningkatkan layanan kepada anggota dan non anggota.
3. Menyelenggarakan Pendidikan dan pelatihan secara internal dan eksternal yang berkesinambungan.
4. Menciptakan peluang usaha baru.
5. Meningkatkan kerjasama dengan stake holder yang saling menguntungkan.

Motto Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

"Memajukan dan memberdayakan ekonomi ummat"

3. Profil Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi
4. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

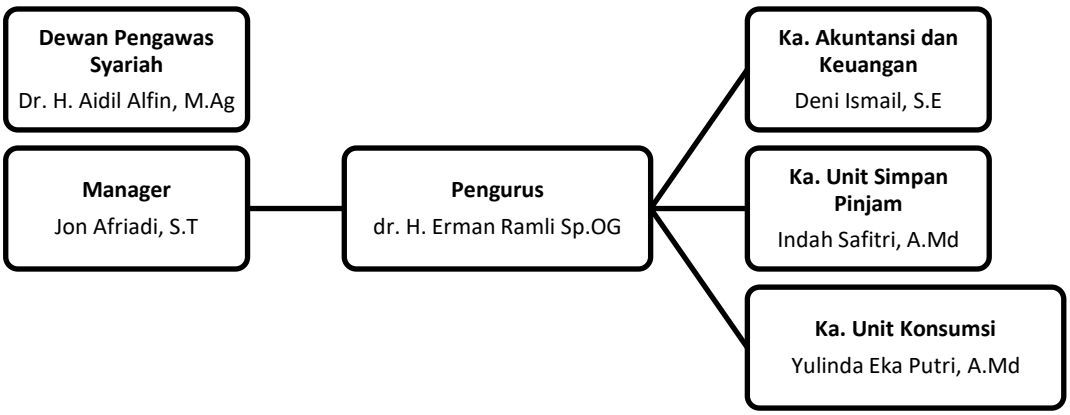
Adapun susunan organisasi koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah pada Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yakni:

1. Jon Afriadi, S.T sebagai Manager di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

2. Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag sebagai Dewan Pengawas Syariah di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
3. Deni Ismail, S.E sebagai Ka. Akuntansi dan Keuangan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
4. Indah Safitri, A.Md sebagai Ka. Unit Simpan Pinjam di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
5. Yulinda Eka Putri, A.Md sebagai Ka. Unit Konsumsi di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Struktur organisasi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat dilihat Gambar 1.1 Struktur Organisasi dibawah ini:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber :Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, senin, 5 Agustus 2024.

Tugas-tugas Organisasi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dijelaskan sebagai berikut:

1. Dewan pengawas Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukiitinggi
    a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi.
    b. Melakukan penelaahan (review) terhadap semua kebijakan yang dibuat oleh pengurus dan manajemen Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
    c. Melakukan penelaahan (review) terhadap laporan keuangan Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukuttinggi, baik laporan bulanan maupun laporan tahunan.
    d. Melakukan penelaahan (review) dan menilai kebijakan akuntansi yang dijalankan oleh manajemen Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
    e. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya.
2. Manager Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi
    a. Memimpin dan mengarahkan serta bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan usaha Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
    b. Melakukan pengawasan dan supervisi terhadap kinerja para kepala unit usaha Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Acmad Mochtar Bukittinggi yang menjadi bawahannhya.
    c. Menyusun dan menyerahkan rencana kerja dan anggaran pendapatan dan belanja tahnan Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi kepada pengurus untuk mendapatkan persetujuan Rapat Anggota Tahunan (RAT).
    d. Memimpin rapat koordinasi dan evaluasi manajemen Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

e. Mengimplementasikan rencana anggaran pendapatan dan belanja Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi kedalam rencana kerja atau kegiatan usaha.
f. Sepanjang mendapatkan persetujuan tertulis dari pengurus, manager Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat mewakili Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dalam melakukan pertemuan dan kesepakatan usaha dengan pihak ke tiga, baik swasta maupun instansi pemerintah.
g. Membuat laporan tertulis tentang rencana progress kerja serta evaluasi kerja untuk periode tertentu, seperti bulanan atau tahunan.
h. Bersama pengurus Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, kepala administrasi keuangan dan kepala unit simpan pinjam memutuskan pemberian piutang simpanan kepadan anggota.
i. Membuat ulasan rencana penarik kas dari bank untuk disetujui oleh pengurus.

3. Pengurus Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi
    a. Menyelenggarakan rapat anggota minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
    b. Menyusun dan mengajukan rancangan kerja serta rancangan rencana anggaran pendapatan dan belanja tahunan (RK-RAPBK) Koperasi untuk disahkan dalam rapat anggota.
    c. Menyusun dan mengajukan laporan keuangan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas untuk satu periode kerja sebagaimana diamanatkan dalam Rapat Anggota.
    d. Membuat dan memelihara daftar buku anggota dan pengurus.
    e. Menyusun rancangan kerja tahunan yang akan dijalankan oleh manajemen koperasi sebagai jabatan dari rencana kerja untuk

mencapai tujuan umum Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang telah ditetapkan Rapat Anggota.

f. Melaksanakan rapat pengurus setiap bulannya guna melakukan evaluasi kinerja manajemen koperasi.
g. Mengawasi, memriksa hasil kerja manajemen koperasi.
h. Menandatangani surat-surat serta dokumen lainnya yang berhubungan dengan Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

4. Tugas Ka. Akuntansi dan Keuangan
    a. Mencatat transaksi yang masuk dan keluar dalam Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
    b. Melakukan verifikasi laporan keuangan dan total pajak yang telah dihitung staf keuangan Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
    c. Membuka transaksi dalam laporan keuangan.
    d. Memeriksa risiko kecurangan keuangan dalam Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
    e. Mengembangkan dan menerapkan kebijakan, prosedur, dan pengendalian keuangan.
5. Tugas Ka. Unit Simpan Pinjam
    a. Mengumpulkan dana dalam bentuk simpanan dan tabungan dari para anggota.
    b. Menyalurkan dan memberikan bantuan pinjaman pada anggota dan calon anggota yang punya kebutuhan sangat mendesak.
    c. Memberikan tambahan modal usaha untuk para anggota dan calon anggota.
6. Tugas Ka. Unit Konsumsi
    a. Mengembangkan keterampilan ekonomi anggota.
    b. Memudahkan pemenuhan kehidupan hidup sehari-hari.
    c. Kontribusi dalam pemerataan ekonomi anggota.

d. Menciptakan lapangan kerja.
e. Menumbuhkan rasa percaya diri, mendidik cinta kepada anggota, mengutamakan kepentingan kelompok, menumpuk tanggung jawab moral dan social, serta melakukan inovasi dalam produk dan jasa.

B. Pengambilan keputusan Nasabah Memilih Produk-Produk Pembiayaan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk-produk pembiayaan di koperasi syatiah adalah proses yang melibatkan berbagai pertimbangan yang tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga berkaitan dengan prinsip-prinsip syariah. Nasabah yang ingin memilih produk pembiayaan di koperasi syatiah perlu memahami berbagai jenis produk yang ditawarkan.

pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk-produk pembiayaan di koperasi syariah pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi memiliki beberapa pertimbangan di antaranya, sebagai berikut :

a. Suku bunga

Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tidak menerapkan suku bunga dalam operasionalnya. Yang dimana dalam koperasi konvensional, suku bunga di gunakan sebagai biaya pinjaman yang harus dibayar oleh nasabah. Sebaliknya di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menghindari praktik ini karena dianggap bertentangan dengan prinsip syariah yang melarang riba (bunga).

Disini sebagai pengganti suku Bunga, Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menerapkan system bagi hasil. Dalam system ini, keuntungan dari pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dibagi antara koperasi dan nasabah berdasarkan kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya. Meskipun tidak ada suku bunga Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar

Bukittinggi mungkin mengenakan biaya administrasi untuk pengelolaan pinjaman. Biaya ini biasanya lebih rendah dibandingkan dengan bunga yang dikenakan oleh lembaga keuangan konvensional, sehingga tetap memberikan keuntungan bagi nasabah.

b. Margin yang rendah

Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang menghindari praktik riba(bunga). Oleh karena itu, margin ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pihak koperasi dan nasabahnya, dan bisa dinyatakan dalam bentuk persentase dari total pembiayaan atau harga jual. Dan margin ini harus sesuai dengan prinsip keadilan dan transparansi sehingga semua pihak merasa diuntungkan. System margin ini memberikan keuntungan bagi anggotanya karena anggota mengetahui dengan jelas berapa margin yang dikenakan sehingga tidak ada biaya tersembunyi, dan dengan menggunakan margin Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi membantu anggotanya terhindar dari praktik riba yang dilarang dalam islam.

c. Syarat dan ketentuannya

Setiap kegiatan usaha yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi harus sesuai dengan fatwa dan ketentuan yang ditetapkan oleh DSN-MUI. Ini juga termasuk memastikan bahwa semua transaksi bebas dari unsur riba, gharar (ketidak pastian), dan maysir (perjudian). Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat melakukan berbagai kegiatan usaha, seperti simpan pinjam, pembiayaan, dan investasi asalkan semua kegiatan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan koperasi juga harus memastikan semua produk dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah.

d. Reputasi Koperasi

Reputasi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merujuk pada persepsi dan penilaian yang dimiliki oleh anggota dan masyarakat terhadap koperasi tersebut. Dalam kontek Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, reputasi sangat penting karena berkaitan lansung dengan kepercayaan anggota dan keberlanjutan operasional koperasi.

Reputasi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi juga ditentukan oleh seberapa baik Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dalam menjaga amanah dan integritas. Koperasi yang dapat dipercaya akan lebih mudah mendapatkan dukungan dan loyalitas dari anggotanya. Kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi syariah, termasuk kemudahan akses produk dan layanan, juga berkontribusi pada reputasi. Koperasi yang responsif terhadap kebutuhan anggota cenderung memiliki reputasi yang lebih baik. Koperasi syariah juga harus mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek operasionalnya. Koperasi yang konsisten dalam menerapkan nilai-nilai syariah akan lebih dihargai oleh anggotanya.

e. Rekomendasi dan Pengalaman Pihak Lain

Nasbaha seringkali mengandalkan rekomendasi dari keluarga, teman, atau kolega yang lebih memiliki pengalaman dengan koperasi syariah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Pengalaman positif dari orang-orang terdekat dapat memberikan kepercayaan lebih bagi nasabah dalam memilih produk pembiayaan. Sebaliknya, pengalaman buruk yang dicritakan oleh orang lain bisa membuat nasabah ragu dan mencari alternative lain.

f. Nilai-nilai yang sejalan

Selain faktor-faktor praktis, nasabah juga cenderung memilih koperasi yang nilai-nilai dan misinya sejalan dengan prinsip hidup mereka. Misalnya, koperasi yang mengedepankan pada prinsip

keadilan, sosialitas, dan pengembangan ekonomi umat akan menarik bagi nasabah yang memiliki visi serupa. Aspek moral dan etika ini bisa menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan, terutama bagi nasabah yang sangat memperhatikan dampak social dari keputusan finansial mereka.

g. Fleksibilitas pembayaran

Nasbah juga mempertimbangkan fleksibilitas dalam pembayaran angsuran atau cicilan pembayaran. Koperasi syariah yang menawarkan pilihan tenor yang beragam dan dapat disesuaikan dengan kemampuan keuangan nasabah akan lebuh menarik. Selain itu, adanya kebijakan yang tidak memberatkan dalam hal pembayaran lebih awal atau jika terjadi keterlambatan pembayaran juga menjadi nilai tambahan bagi nasabah.

h. Jenis akad dan struktur pembiayaan

Produk pembiayaan di koperasi syariah pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi ditawarkan melalui berbagai jenis akad, seperti murabahah, dan ijarah. Masing-masing akad memiliki karakteristik yang berbeda. Misalnya, dalam akad murabahah, koperasi membeli barang yang dibutuhkan nasabah dan kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang sudah di tambah margin keuntungan. Sementara dalam akad ijarah, koperasi memberikan kontrak sewa-menyewa barang atau jasa kepada nsabah yang membutuhkan. Nasabah akan mempertimbangkan jenis akad yang paling sesuai dengan kebutuhan dan situasi finansial mereka.

Keputusan nasabah dalam memilih produk pembiyaan di koperasi syariah dalam hasil dari pertimbangan yang kompleks dan menyeluruh. Setiap nasabah mungkin memberikan bobot yang berbeda pada pertimbangan-pertimbangan yang disebutkan diatas, tergantung pada perioritas, kebutuhan, dan prinsip yang mereka pegang. Namun, menawarkan produk yang tidak hanya kompetitif secara finansial tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan kebutuhan nasabah akan lebih diminati.

C. Kendala dan Solusi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk-Produk Pembiayaan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Acmad Mochtar Bukittinggi.

Kendala nasabah dalam mengambil keputusan di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Kendala koperasi syariah sering menghadapi beberapa kendala dalam dalam proses pengambilan keputusan, yang dapat mempengaruhi pengalaman dan hasil dari transaksi mereka. Beberapa kendala tersebut, yaitu:

a) Kurangnya pemahaman tentang prinsip syariah

Banyak nasabah yang mungkin tidak sepenuhnya memahami prinsip-prinsip syariah yang mendasari operasi koperasi syariah. Hal ini dapat meyebabkan kebingungan dalam memilih produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Solusi yang dapat membantu untuk mengatasi kendala ini dengan mengadakan edukasi dan pelatihan untuk Koperasi syariah pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi perlu menyediakan program edukasi yang menjelaskan prinsip-prinsip syariah dan cara kerja mereka. Ini dapat membantu nasabah merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan.

b) Keterbatasan informasi

Nasabah seringkali tidak memiliki akses yang cukup terhadap informasi yang jelas dan transparan mengenai produk dan layanan yang ditawarkan. Ini dapat menghambat mereka dalam membuat keputusan yang tepat. Hal yang dapat membantu mengatasi masalah ini yaitu mengadakan peningkatan akses informasi dengan meningkatkan transparansi informasi melalui penyediaan materi yang jelas dan mudah dipahami mengenai produk dan layanan Koperasi syariah pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Ini bisa dilakukan melalui brosur, situs web, atau seminar.

c) Proses negosiasi yang rumit

Dalam koperasi syariah, proses negosiasi untuk mendapatkan pembiayaan atau layanan bisa menjadi rumit. Nasabah mungkin merasa tidak nyaman atau tidak memiliki keterampilan negosiasi yang diperlukan untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan. Disini dibutuhkannya pelatihan keterampilan negosiasi untuk menyediakan pelatihan bagi nasabah tentang keterampilan negosiasi dapat membantu mereka merasa lebih nyaman dan mampu dalam berinteraksi dengan pengurus koperasi.

d) Ketidak pastian dalam pembagian risiko

System bagi hasil yang diterapkan oleh koperasi syariah dapat menimbulkan ketidak pastian bagi nasabah, terutama jika mereka tidak sepenuhnya memahami bagaimana risiko dan keuntungan bagi hasil. Dalam hal ini koperasi syariah membutuhkan system pendukung keputusan untuk mengembangkan system pendukung keputusan yang menggunakan metode analisis seperti multi attribute utility theory (MAUT) untuk membantu nasabah dalam memilih produk yang paling sesuai dengan keputusan mereka.

Koperasi syariah pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menghadapi berbagai kendala dalam mempromosikan produk-produknya, yaitu:

a) Kurangnya pemahaman masyarakat

Banyak masyarakat yang belum memahami konsep dan produk koperasi syariah. Hal ini dapat menghambat minat mereka untuk berpartisipasi atau menggunakan produk yang ditawarkan. Keterbatasan literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat menjadi salah satu penyebab utama. Solusi yang dapat untuk kendala ini yaitu Mengadakan program edukasi dan pelatihan untuk masyarakat mengenai produk dan prinsip koperasi syariah. Ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop,

atau kampanye informasi yang menjelaskan manfaat dan keunggulan produk koperasi syariah.

b) Persaingan dengan koperasi konvensional

Koperasi syariah sering kali bersaing dengan koperasi konvensional yang lebih dikenal dan memiliki produk yang lebih beragam. Koperasi konvensional juga sering menawarkan kemudahan dalam proses pinjaman yang berbasis bunga, yang mungkin lebih menarik bagi sebagian nasabah. ini merupakan kendala yang harus diatasi dengan cara Koperasi syariah perlu meningkatkan strategi branding dan pemasaran mereka. Menggunakan media sosial dan platform digital untuk menjangkau audiens yang lebih luas dapat membantu meningkatkan kesadaran dan minat terhadap produk yang ditawarkan.

c) Keterbatasan akses teknologi

Di beberapa daerah, terutama di pedesaan, akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi masih terbatas. Hal ini menyulitkan koperasi syariah untuk memanfaatkan platform digital dalam mempromosikan produk mereka. Solusi yang dapat di dilakukan yaitu Bekerja sama dengan lembaga keuangan lain, pemerintah, atau organisasi non-pemerintah untuk memperluas jaringan dan akses pasar. Kolaborasi ini dapat membantu koperasi syariah dalam mempromosikan produk dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

d) Regulasi yang rumit

Proses perizinan dan regulasi yang ketat dapat menjadi kendala bagi koperasi syariah dalam mengembangkan produk dan layanan. Banyak koperasi yang belum sepenuhnya memahami dan mematuhi regulasi yang ada, sehingga menghambat inovasi. Kendala ini dapat di atasi dengan Mengembangkan produk yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan

masyarakat. Koperasi syariah harus mampu beradaptasi dengan perubahan pasar dan menawarkan solusi yang relevan bagi anggotanya.

e) Kurangnya sumber daya manusia yang terlatih

Koperasi syariah sering kali menghadapi tantangan dalam hal sumber daya manusia yang terlatih dan memahami prinsip-prinsip syariah serta manajemen koperasi yang baik. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan promosi produk. Solusi untuk msalah ini yaitu Memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah akses informasi dan transaksi. Koperasi syariah dapat mengembangkan aplikasi atau platform online yang memungkinkan nasabah untuk mengakses produk dan layanan dengan lebih mudah.

Dengan mengatasi kendala-kendala ini dan menerapkan solusi yang tepat, koperasi syariah dapat lebih efektif dalam mempromosikan produk mereka dan meningkatkan partisipasi nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu : pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk-produk pembiayaan di koperasi syariah pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi memiliki beberapa pertimbangan di antaranya, sebagai berikut: Sebaliknya di Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menghindari praktik ini karena dianggap bertentangan dengan prinsip syariah yang melarang riba .

Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang menghindari praktik riba .Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat melakukan berbagai kegiatan usaha, seperti simpan pinjam, pembiayaan, dan investasi asalkan semua kegiatan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan koperasi juga harus memastikan semua produk dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah.

Reputasi Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merujuk pada persepsi dan penilaian yang dimiliki oleh anggota dan masyarakat terhadap koperasi tersebut. Dalam kontek Koperasi Syariah Pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, reputasi sangat penting karena berkaitan lansung dengan kepercayaan anggota dan keberlanjutan operasional koperasi.

Saran

Berdasarka hasil penelitian yang telah di peroleh oleh peneliti, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi saran bagi pihak-pihak yang membaca penulisan ilmiah ini:

a. Pimpinan harus lebih dapat membantu para karyawan untukmengarahkan karyawan kea rah yang lebih baik lagi.
b. Pimpinan harus lebih tegas dan bijaksana dalam mengambil setiapkeputusan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
c. Pimpinan juga harus mempertimbangkan keputusan yang akandiambil, karena keputusan tersebut akan memiliki dampak terhadapkaryawan dan perusahaan.
d. Pimpinan juga sebaiknya lebih mendengarkan pendapat dari karyawan.

Seharusnya koperasi syariah pegawai RSUD Dr. Achmad Mochtar juga menambah atau memperbanyak lagi produk-produk pembiayaan yang harus dijalankan oleh koperasi tersebut

DAFTAR PUSTAKA

Abdulah Safe'i, 'Koperasi Syariah: Tinjauan Terhadap Kedudukan Dan Peranannya Dalam Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan', *Media Syariah*, 14.1 (2012), 39–62.

Abdurrahman, *Dasar-Dasar Koperasi Syariah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2020).

Asfira Yuniar, Abdul Halim Talli, and Kurniati Kurniati, 'Bisnis Koperasi Syariah Di Indonesia', *Al-Azhar Journal of Islamic Economics*, 3.2 (2021), 79–88.

A. Syafii, *Manajemen Pembiayaan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2018).

D. Mardiyanto, *Koperasi Syariah: Konsep dan Aplikasi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

D. Mardiyanto, *Metode Penelitian dan Pengambilan Keputusan dalam Bisnis* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

Dr. Harbani Pasolong, *Teori Pengmbilan Keputusan*, *Penerbit Alfabeta, Bandung (X*, 2023 .

E. Tandelilin, *Portofolio dan Investasi* (Yogyakarta: Kanisius, 2010).

F. Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016).

F. Tjiptono & G. Chandra, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).

F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2015).

F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2015).

H. Nurdin, *Koperasi Syariah: Teori dan Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2019).

I. Fahmi, *Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Syariah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2020).

J. Blythe, *Marketing Essentials* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013).

L. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014).

M. Hanafi, *Manajemen Keputusan* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014).

M. Naim & A. Hamid, *Pembiayaan Syariah: Teori dan Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2019).

Moh. Nazir, Metode Penelitian (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003),93.

N. Sudjana, *Pengambilan Keputusan: Teori dan Aplikasi* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2001).

P. Kotler & K. L. Keller, *Marketing Management* (Jakarta: Erlangga, 2016).

Rengganing Jatun and Rizal Hari Magnadi, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Untukmengambil Pembiayaan Pada Kospin Jasa Layanan Syariah Pekalongan', *Diponegoro Journal of Management*, 4.2 (2021), 2013–15.

R. Sari & A. Widodo, *Dasar-Dasar Pembiayaan dan Investasi* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2020).

Sandu Siyoto, Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 75.

S. Fatmawati, *Perbankan dan Koperasi Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).

S. S. Harahap, *Akuntansi Perbankan* (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2017).

S. Nurmala, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2019).

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8,h. 137.

Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan, Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003,h.