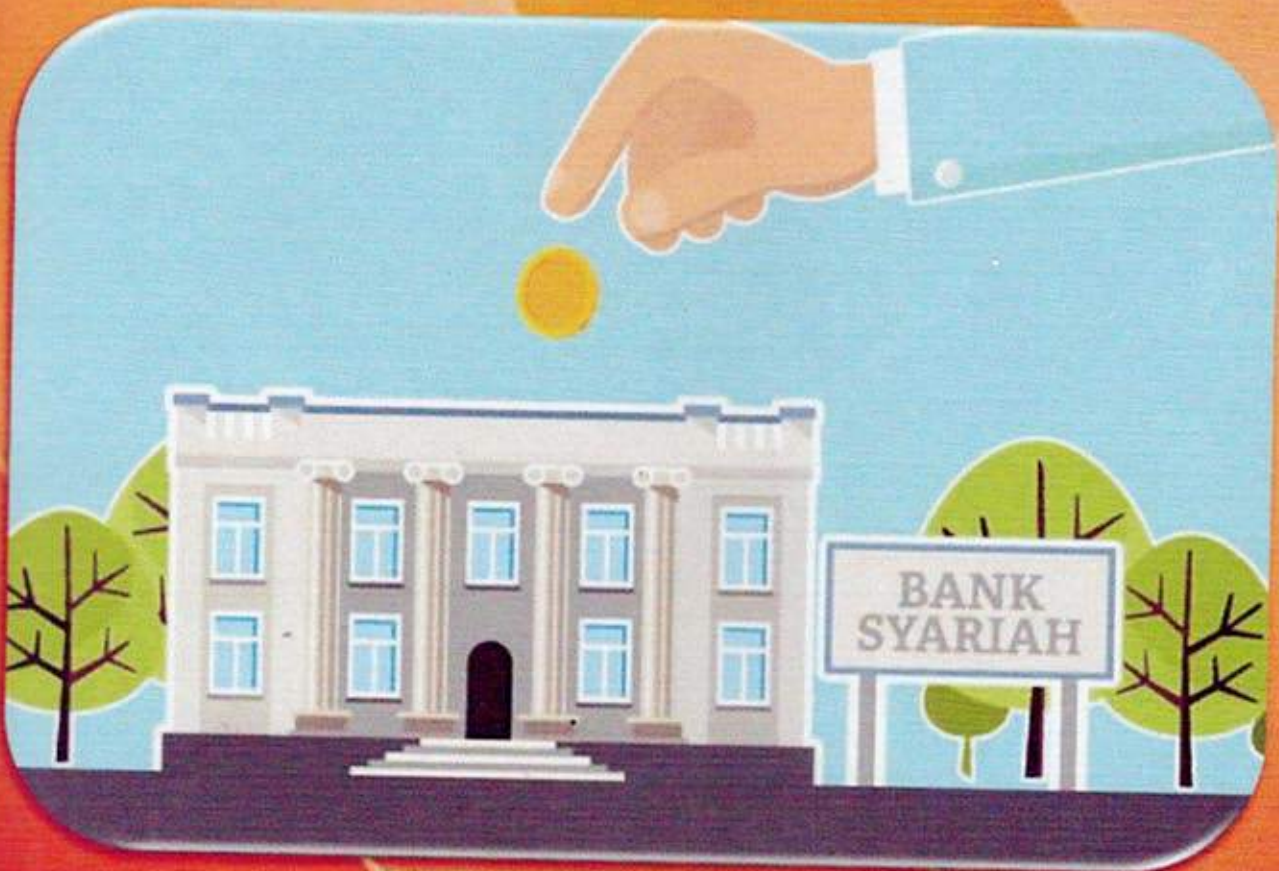




Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati  
Sukarno Bengkulu

# Nela Kurnia

## **ANALISA KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN HUNIAN SYARIAH ( Studi Pada PT. BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu)**



**Editor**  
Eka Sri Wahyuni, S.E., MM,  
Badaruddin Nurhab, M.M.

**ANALISA KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH  
PRODUK PEMBIAYAAN HUNIAN SYARIAH  
( Studi Pada PT. BPRS Maslahat Dana Syariah  
Nusantara Bengkulu)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

**Nela Kurnia**  
**NIM. 2011140069**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
BENGKULU  
TAHUN 2024/1445 H**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul **“Analisa Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Hunian Syariah (Studi Pada PT.BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu)”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
  2. Karya tulis ini murni gagasan pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
  3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu,

2024



Nela Kurnia

2011140069



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172 Website:  
[www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul "Analisa Keputusan Nasabah Dalam  
Memilih Produk Pembiayaan Hunian Syariah (Studi Pada PT.BPRS  
Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Nela Kurnia  
NIM : 2011140069  
Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim  
Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk  
diujikan dalam Sidang *Munawaziyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.


Bengkulu, 2024M

1445 H

Pembimbing 1

Pembimbing 2

  
Eka Sri Wahyuni, S.E.,MM

  
Badaruddin Nurhab, M.M

NIP. 197705092008012014

NIP. 198508072015031005

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

  
Yenti Sumarni, M.M

NIP. 197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172 Website:  
[www.uinfatmawati.ac.id](http://www.uinfatmawati.ac.id)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul “Analisa Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Hunian Syariah (Studi Pada PT. BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Nela Kurnia

NIM : 2011140069

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Senin

Tanggal : 10 Juni 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi(S.E.).

Bengkulu, Juni 2024 M

Zulhijjah 1445H

**Tim Sidang Munaqosyah**

Ketua

Sekretaris

Prof.Dr. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

Penguji 1

Badaruddin Nurhab, MM

NIP. 198508072015031006

Penguji 2

Prof.Dr. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

Debby Arisandi, MBA

NIP. 198609192019032012

Mengetahui,

Dekan

Prof.Dr. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

## ABSTRAK

Analisa Keputusan Nasabah Dalam Memimilih Produk  
Pembiayaan Hunian Syariah (Studi Pada PT. BPRS Maslahat  
Dana Syariah Nusantara Bengkulu)  
Oleh Nela Kurnia, NIM 2011140069.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih Hunian Syariah di Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara dan untuk mengetahui faktor internal dan eksternal keputusan nasabah dalam membeli Hunian Syariah di Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Pendekatan yang digunakan merupakan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan: pertama proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan hunian syariah di Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara terbagi menjadi 5 yakni: mengenal permasalahan, mencari informasi, mengevaluasi pilihan, keputusan membeli, dan perilaku pasca beli. Kedua faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan hunian syariah di Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara terbagi menjadi faktor internal, yaitu: kepercayaan, motivasi, pembelajaran, dan persepsi. Sedangkan faktor eksternalnya, yaitu: pelayanan, harga, dan motivasi.

*Kata Kunci: Keputusan Nasabah, Produk Pembiayaan Hunian Syariah*

## **ABSTRACT**

**Analysis of Customer Decisions in Choosing Sharia Residential Financing Products (Study at PT. BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu)**

By Nela Kurnia, NIM 2011140069.

This research aims to determine the customer's decision-making process in choosing Sharia Residential at Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara and to determine the internal and external factors of customer decisions in purchasing Sharia Residential at Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara. This type of research is field research. The approach used is a qualitative descriptive approach. The data analysis used in this research is data reduction, data presentation and drawing conclusions. From the results of this research, we can conclude: firstly, the customer decision-making process in choosing sharia housing financing at Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara is divided into 5, namely: recognizing problems, seeking information, evaluating choices, purchasing decisions, and post-purchase behavior. The two factors that influence customers' decisions in choosing sharia residential financing at Bank Maslahat Dana Syariah Nusantara are divided into internal factors, namely: trust, motivation, learning and perception. Meanwhile, the external factors are: service, price and motivation.

**Keywords:** Customer Decision, Sharia Residential Financing Products

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya.”

“Kegigihan dan kerja keras adalah kunci utama menuju impian yang diinginkan”





## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orang tuaku yang sangat berharga dalam kehidupanku yakni Ayahku (Bardadi) dan Ibuku (Ely Tapsiah) karna keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orang tuaku, terimakasih sudah membuatku kuat untuk menjalani setiap proses dalam hidupku.
2. Saudaraku yaitu Eda Yunita, Iskandar, Herlen Sumarni, Mansur, Zoni Solimin, Firmansyah yang telah memeberikan semangat dan doa serta kasih sayang hingga saat ini.
3. Untuk ibu Eka Sri Wahyuni, S.E.,MM selaku dosen pembimbing I dan bapak Badaruddin Nurhab,M.M selaku pembimbing II. Terimakasih sudah memberikan bantuan tenaga, waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

yang telah mengajar dan membimbing serta memeberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.

5. Sahabat seperjuanganku yaitu Meli Ova Desti, Nayla Suci Ardiani dan Dianita Nur Insani yang selalu membantu dalam menyelesaikan tugas, serta telah member banyak cerita dalam perkuliahan. Terimakasih sudah menjadi sahabatku dan saling member support ketika mulai lelah, kalian akan tetap menjadi sahabat terbaik yang selalu ku kenang.
6. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah kelas B Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
7. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Perbankan Syariah kelas B dan angkatan 2020 Prodi Perbakan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
8. Almamater yang telah menempaku.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur khadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Hunian Syariah (Studi Pada PT.BPRS Maslahat Dana Syariah Nusantara Bengkulu)”. Sholawat dan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah berjuang dan menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof Dr. H. Supardi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Yenti Sumarni, M.M, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi.
4. Yunida Een Efriyanti, M.Si. Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Eka Sri Wahyuni,S.E.,MM, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Badaruddin Nurhab,M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

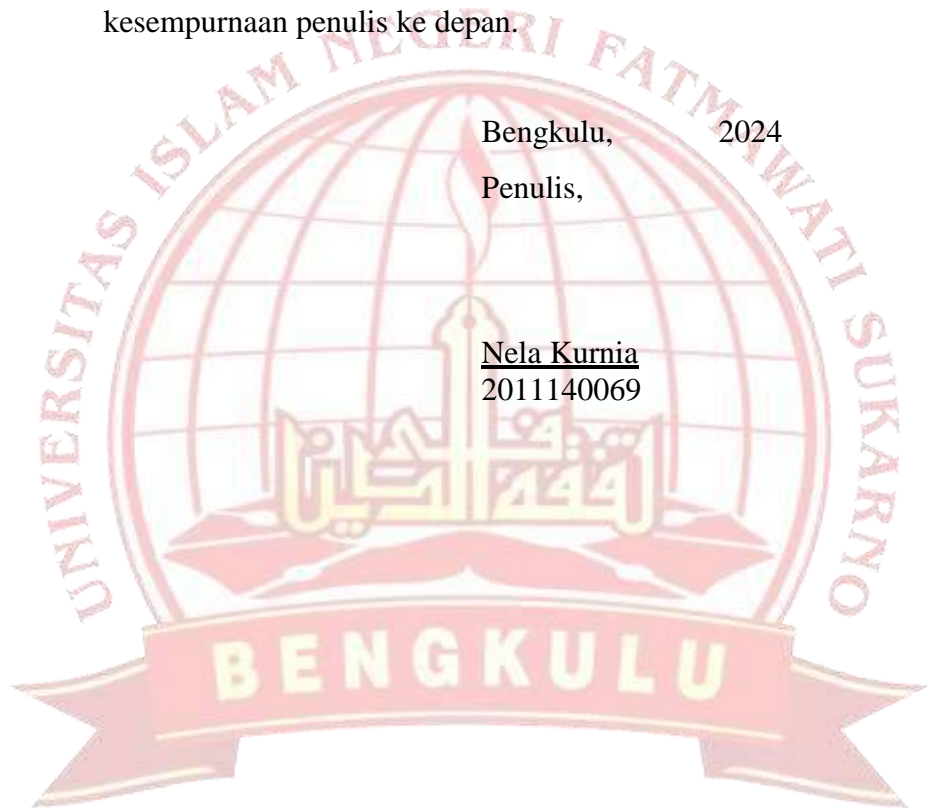
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 2024

Penulis,

Nela Kurnia  
2011140069

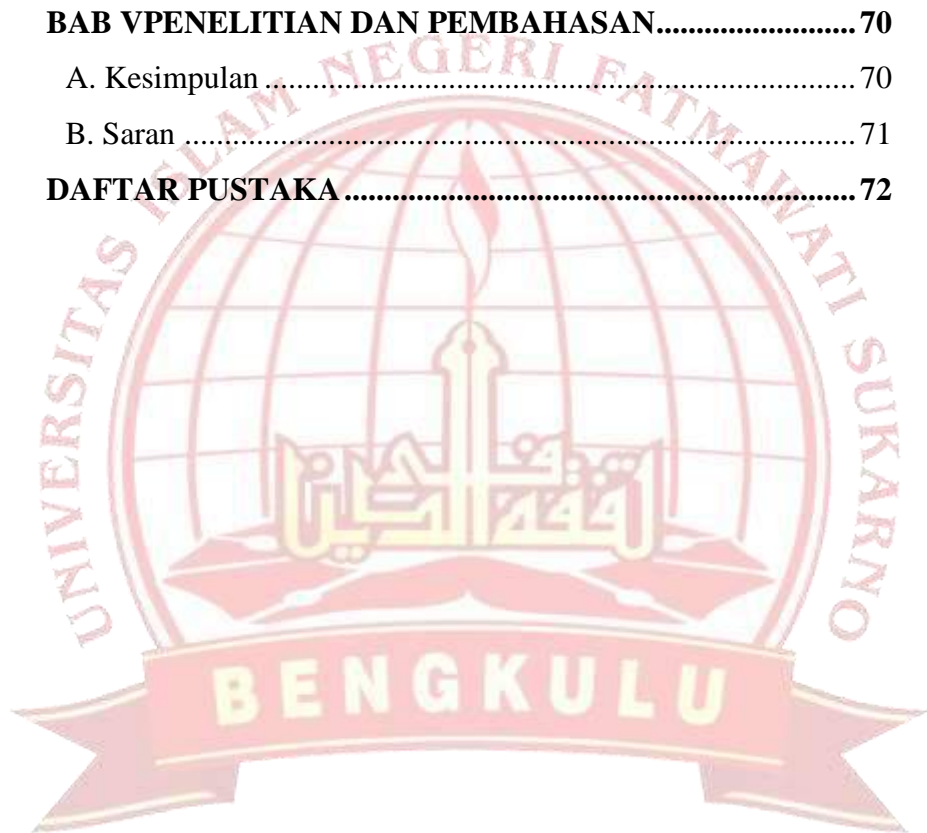


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Penelitian Terdahulu.....	10
G. Metode Penelitian .....	17
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	17
2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	17
3. Informan Penelitian .....	17
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	18

5. Teknik Analisis Data .....	19
H. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>23</b>
A. Kajian Teori .....	23
1 . Keputusan Nasabah .....	23
a. Pengertian Keputusan Nasabah .....	23
b. Tujuan Pengambilan Keputusan .....	23
c. Dasar-Dasar Pengambilan Keputusan .....	24
d. Proses Pengambilan Keputusan .....	26
e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah . .....	28
2. Produk Pembiayaan Perbankan Syariah .....	34
a. Murabahah .....	34
b. Salam .....	35
c. Istisna .....	35
3. Produk Pembiayaan Hunian Syariah .....	36
a. Pengertian Produk Pembiayaan Hunian Syariah .....	36
b. Jenis-Jenis Hunian Syariah .....	37
c. Persyaratan Hunian Syariah .....	38
B. Kerangka Konseptual .....	40
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	
A. Sejarah Perkembangan PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Nusantara .....	41
B. Visi dan Misi .....	41
C. Produk .....	42

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Proses Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Hunian Syariah .....	46
B. Faktor Internal Dan Eksternal Keputusan Nasabah Dalam Memilih Hunian Syariah.....	50
<b>BAB V PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form Validasi
Lampiran 2	Daftar hadir seminar proposal
Lampiran 3	Catatan perbaikan proposal
Lampiran 4	Surat Keterangan lulus plagiarism
Lampiran 5	Pernyataan skpi
Lampiran 6	Surat penunjukan pembimbing
Lampiran 7	Surat izin penelitian
Lampiran 8	Blangko nilai ujian komprehensif
Lampiran 9	Daftar hadir ujian komprehensif
Lampiran 10	Halaman pengesahan
Lampiran 11	Pedoman wawancara
Lampiran 12	Daftar nilai skripsi
Lampiran 13	Lembar bimbingan skripsi
Lampiran 14	Dokumentasi