

## ABSTRAK

**Fany Novia Ningsih (2018) :** *Perbandingan Sistem Pelayanan Pemberian Kredit KPR di Bank BRI KCP Lubuk Basung Dengan Bank BSM KCP Lubuk Basung.*

Latar belakang penelitian ini adalah melihat perbandingan sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung dengan sistem pelayanan pemberian pembiayaan di Bank BSM KCP Lubuk Basung, hal ini dikarenakan adanya opini-opini masyarakat menyatakan bahwa sistem pelayanan di bank BRI KCP Lubuk Basung baik, sedangkan sistem pelayanan di bank BSM KCP Lubuk Basung kurang baik.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang mengambil lokasi di Perumahan Daerah Bawan dan Kubang (Lubuk Basung) . Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah: bagaimana sistem pelayanan kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung, bagaimana sistem pelayanan pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung, bagaimana perbandingan sistem pelayanan kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung dengan pembiayaan KPR di BSM KCP Lubuk Basung, dan bagaimana sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung dengan pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung menurut pandangan ekonomi Islam.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 923 orang terdiri dari 421 nasabah bank BRI KCP Lubuk Basung dan 502 nasabah bank BSM KCP Lubuk Basung, sebagai sampel penulis mengambil sebanyak 60 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. data primer data yang diperoleh langsung dari para nasabah yang melakukan kredit KPR tersebut. Data sekunder Data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen serta literatur-literatur yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini. Dalam menganalisis data penulis menggunakan metode *deskriptif kualitatif* yaitu mengungkapkan uraian atau fakta yang ada kemudian diteliti dan dianalisa data secara cermat untuk dituangkan ke dalam bentuk tulisan.

Berdasarkan hasil penelitian adanya perbandingan yang signifikan mengenai perbandingan sistem pelayanan pemberian kredit KPR di Bank BRI KCP Lubuk Basung dengan sistem pelayanan pemberian pembiayaan di bank BSM KCP Lubuk Basung, dengan diperolehnya nilai persentase dari bank BRI sebesar 44,62% sedangkan pada bank BSM diperoleh nilai persentase sebesar 55,38 %, dengan selisih sebesar 20 % dapat dinyatakan bahwa sistem pelayanan pemberian pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung lebih baik dibandingkan sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung, jadi opini-opini masyarakat yang menyatakan bahwa sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung lebih baik dibandingkan sistem pelayanan pemberian pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung tidak sesuai dengan hasil penelitian ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pandangan ekonomi Islam mengenai sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung dengan pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung, menurut penulis pada bank BRI KCP Lubuk Basung pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kurang baik. Sedangkan pada bank BSM KCP Lubuk Basung pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan terhadap nasabah baik. Dalam prinsip ekonomi Islam memberikan pelayanan terbaik dengan cara lemah lembut kepada umat manusia (nasabah) adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.

