

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi. Memiliki rumah sendiri adalah idaman semua orang ,bahkan menjadi kebutuhan bagi yang sudah berkeluarga namun harga rumah yang melambung tinggi menyebabkan sedikit sekali orang ang mampu membeli rumah secara tunai sehingga membeli rumah dengan kredit atau menyewa adalah cara yang dapat dipilih.

Terkadang masyarakat berfikir bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan pokok mereka dalam hal perumahan karena untuk mendapatkan perumahan tidak segampang membalikan telapak tangan. Disinilah bank muncul menjembatani kepentinganjual beli rumah dengan menawarkan fasilitas Kredit Pembelian Rumah KPR. Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu janji pembayarannya akan dilakukan ditangguhkan pada suatu jangka waktu yang disepakati.¹KPR adalah suatu fasilitas pemilikan rumah tanpa harus membayar secara tunai atas tanah dan rumah yang ingin dimilikinya.

Pembiayaan perumahan adalah salah satu jawaban dari persoalan diatas,banyak perumahan yang dibangun mulai kelas perumahan rakyat hingga setingkat perumahan mewah dan apartemen. Banyak bank berlomba-

¹ Teguh Pudjo Mulyono. *Manajemen Perkreditan bagi Bank Komersial*,Yogyakarta : BPFE, 2001, h.9

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lomba untuk menawarkan berbagai produknya untuk kredit perumahan dari bank syariah maupun konvensional. Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Secara umum, Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.² Menurut Moenir (2006:41) perwujudan pelayanan yang didambakan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik dan memuaskan ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat seperti waktu, petugas yang seharusnya ditempat pada saat dibutuhkan ternyata tidak ada.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.

² <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, artinya kalau memang harus antri secara tertib dalam proses pengurusan maka ikutilah prosedur tersebut.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Moerir (2006:190) berpendapat bentuk layanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan melalui tulisan
3. Layanan berbentuk perbuatan

Pengertian strategi ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam buku karya mereka masing-masing. Kata strategi berasal dari kata Strategos dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari Stratos atau tentara dan ego atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan.

Menurut Marrus (2002:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Guna mengetahui perkembangan suatu perusahaan, berhasil tidaknya suatu perusahaan, maka diperlukan strategi pelayanan yang memadai. Apabila strategi pelayanan dapat dijalankan maka

tujuan perusahaan akan tercapai, begitu pula keuntungan yang diperoleh perusahaan semakin besar di samping kepuasan nasabah.

Hubungan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaliknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu karyawan harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya.

Kasmir (2006:38), berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah adalah antara lain:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- c. Mampu berkomunikasi
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Pada pelayanan harus dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mampu mengontrol keadaan yang sewaktu-waktu bisa terjadi misalnya pengaduan dari masyarakat yang kurang memuaskan menurutnya.³ Secara konsep dalam pengajuan kredit perumahan bank syariah maupun konvensional adalah sama seperti KTP, NPWP, Proposal, Laporan Keuangan dan sebagainya.⁴ Konsep KPR merupakan produk barat yang dimana transaksi pembelian rumah dengan perjanjian hutang piutang. Caranya, pihak yang hendak membeli rumah mengajukan proposal kepada salah satu bank untuk

³ ejournal.an. *Pengertian Pelayanan*, akses pada tanggal 20 agustus 2017

⁴ Syafi'i Antonio. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001, h.29

menjaminnya sejumlah uang seharga rumah tersebut. Pihak bank membayarkan biaya rumah tersebut untuk sipembeli dan bank menarik pembayarannya secara kredit dari sipembeli dengan bunga dibank konvensional ataupun bagi hasil dibank syariah yang jumlahnya pada akhir nanti bisa mencapai tiga kali lipat atau lebih sesuai dengan lamanya pembayaran.

Kredit kepemilikan rumah haruslah terhindar dari praktek maisir, gharar, riba dan batil. Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank itu sendiri dan pembelian ini harus sah dan bebas riba. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga jual senilai harga beli ditambah dengan keuntungan. Dalam kaitannya ini bank harus memberitahukan secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan. Nasabah kemudian membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus kepada nasabah.

Dalam bank konvensional nasabah yang ingin memiliki rumah, meminjam uang kepada pihak bank dan membayar uang yang dipinjam kepada pihak bank dengan ditambahkan bunga. Sedangkan pada bank syariah tidak meminjamkan uang tetapi menjual rumah kepada nasabah dan menggunakan akad jual beli.

Para ulama ahli fatwa telah sepakat bahwa pembelian rumah melalui pendanaan bank itu hukumnya haram karena dalam perjanjian tersebut dianggap sebagai pinjaman berbunga yang jelas sekali mengandung unsur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

riba. Transaksi ini jelas merugikan pihak pembeli karena dalam pembayaran angsuran setiap bulan bergantung pada fluktuasi suku bunga. Konsep kredit rumah ini masih banyak diterapkan di bank-bank konvensional di Indonesia. Perbankan Islam kemudian mengadopsi konsep kredit rumah ini ke dalam jenis produk pendanaan dengan akad murabahah. Murabahah adalah menjual dengan harga asal ditambah margin yang telah disepakati.⁵

Pada hasil wawancara yang telah penulis lakukan terhadap nasabah yang melakukan kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung atas nama Bapak Effendi dengan Ibu Halimah di perumahan Kubang, beliau memberikan informasi kepada penulis bahwa pengambilan KPR di bank BRI pada tahun 2016, KPR ini selama 15 tahun dengan DP 10% dari plafon, bunga pertahunnya adalah 9,5% dan beliau menyatakan bahwa pelayanan karyawan terhadap nasabah kurang baik, ada kesulitan dalam proses pengurusannya, dan prosesnya lumayan lambat.⁶

Pada hasil wawancara yang telah penulis lakukan terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung atas nama Bapak Salmaidi dengan Ibu Reni Yuningsih di perumahan Bawan Permai, beliau memberikan informasi kepada saya bahwa pengambilan KPR di bank BSM pada tahun 2016, KPR ini selama 15 tahun dengan DP 10% dari plafon, margin pertahunnya adalah 9,72%, dan beliau mengatakan bahwa

⁵ Muhamad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta : UII Press, 2000, h.23

⁶ Effendi, nasabah bank BRI KCP Lubuk Basung, *Wawancara*, Lubuk Basung, 19 Januari 2017

Hak Cipta Dilindungi 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.

pelayanan karyawan dibank BSM baik, tidak ada kesulitan dalam proses pengurusannya karena karyawan bank membantudalam pengurusannya dan prosesnya lumayan cepat.⁷

Berdasarkan keterangan dari nasabah bank BRI KCP Lubuk Basung dan nasabah bank BSM KCP Lubuk Basung di atas, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang perbandingan sistem pelayanan pemberian kredit KPR pada bank BRI KCP Lubuk Basung dengan pembiayaan KPR pada bank BSM KCP Lubuk Basung yang penulis tuangkan dalam skripsi yang berjudul **“Perbandingan Sistem Pelayanan Pemberian Kredit KPR di Bank Rakyat Indonesia(BRI) KCP Lubuk Basung dengan Sistem Pelayanan Pemberian pembiayaan KPR di Bank Mandiri Syariah (BSM) KCP Lubuk Basung”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian terarah dan fokus kepada permasalahan yang diteliti, penulis membatasi permasalahan dengan penelitian ini yaitu tentang perbandingan sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung dengan sistem pemberian pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

⁷Salmadi, nasabah bank BSM KCP Lubuk Basung, *Wawancara*, Lubuk Basung, 19 Januari 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Bagaimana perbandingan sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung dengan sistem pelayanan pemberian pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung?
- b. Bagaimana sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KPC Lubuk Basung dan sistem pelayanan pemberian pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung menurut ekonomi Islam?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Perbandingan sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung dengan sistem pelayanan pemberian pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung.
2. Sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KPC Lubuk Basung dan sistem pelayanan pemberian pembiayaan KPR di bank BSM KCP Lubuk Basung menurut ekonomi Islam.

b. Manfaat Penelitian

1) Bagi penulis

- Penulisan ini merupakan salah satu sarana pengembangan wawasan serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam merealisasikan antara teori yang dipelajari dengan praktek yang ada di lapangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerja, khususnya mengenai sistem pelayanan pemberian kredit KPR terhadap nasabah.

- Untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

2) Bagi Instansi terkait

Penulisan ini sebagai bahan evaluasi tentang sistem pelayanan pemberian kredit KPR .

3) Bagi akademis

Penulisan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan pembahasan yang sama.

E. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di perumahan Kubang Lubuk Basung pada bank BRI KCP Lubuk Basung dan di perumahan Bawan Permai Lubuk Basung pada bank BSM KCP Lubuk Basung, waktu penelitiannya yaitu pada tahun 2017. Penelitian ini dilakukan karena 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Subjek dan Objek

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah KPR pada bank BRI KCP Lubuk Basung dan BSM KCP Lubuk Basung, sedangkan yang menjadi objek adalah Perbandingan sistem pelayanan pemberian kredit KPR di bank BRI KCP Lubuk Basung dengan BSM KCP Lubuk Basung.

c. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari subjek yang diteliti, populasi sebagai kumpulan atau agresi dari seluruh elemen dari individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan dan nasabah di bank BRI KCP Lubuk Basung dan karyawan dan nasabah di bank BSM KCP Lubuk Basung yang berjumlah 923 orang yaitu pada bank BRI KCP Lubuk Basung berjumlah 421 yang terdiri dari karyawan 1 orang dan nasabah 420 orang di perumahan Kubang sedangkan pada bank BSM KCP Lubuk Basung berjumlah 502 yang terdiri dari karyawan 1 orang dan nasabah 501 orang di perumahan Bawan Permai. Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya, pengambilan sampel pada populasi sebesar 12,5%.

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus slovin} \quad n &= N / (1 + N \cdot e^2) \\
 &= 923 / (1 + 923 \cdot (12,5\%)^2) \\
 &= 923 / (1 + 14,421875) \\
 &= 923 / (15,421875)
 \end{aligned}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$= 59,85 = 60$$

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 60 orang dari populasi yang ada. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Random Sampling* adalah metode pengambilan sampel secara acak dari populasi yang ada.

F. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh.⁸Sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari karyawan dan nasabah bank BRI KCP Lubuk Basung dan bank BSM KCP Lubuk Basung.
- b. Sumber data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari berbagai tulisan buku, jurnal, tesis dan sumber-sumber lain yang dapat memperkuat analisa.⁹

G. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian.
- b. Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan melalui Tanya jawab langsung dengan karyawan bank bagian marketing di bank BRI KCP Lubuk Basung dan bank BSM KCP Lubuk Basung dengan menggunakan angket dalam pengumpulan data.

⁸ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, hal.114

⁹ Saiful Azwar. *Metode Penelitian*, Yogyakarta, 2004, h.91

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kuesioner yaitu angket yang disebarakan kepada nasabah bank BRI KCP Lubuk Basung dan nasabah bank BSM KCP Lubuk Basung.
- d. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang berasal dari literature kepustakaan yang sesuai dengan penelitian.

H. Teknik Analisa Data

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya data tersebut disusun dengan menggunakan metode *deskriptif kualitatif* yaitu mengungkapkan uraian atau fakta yang ada kemudian diteliti dan dianalisa data secara cermat untuk dituangkan ke dalam bentuk tulisan.¹⁰

I. Teknik Penulisan

- a. *Deskriptif* yaitu dengan mengemukakan data-data yang diperlukan apa adanya, lalu dianalisis, sehingga dapat disusun menurut kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian ini.
- b. *Deduktif* yaitu dengan menggunakan kaidah umum yang ada kaitannya dengan penelitian ini, dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- c. *Induktif* yaitu dengan menggunakan fakta-fakta atau gejala-gejala yang bersifat kusus, lalu dianalisis, kemudian diambil kesimpulan secara umum.

J. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini maka penelitian dibagi kepada beberapa bab berikut :

¹⁰Moh.Kasiram. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Yogyakarta: UIN-Maliki Press, 2010, hal.352



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, teknik penelitian, teknik penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum bank BRI KCP Lubuk Basung dan bank Mandiri Syariah KCP Lubuk Basung, visi dan misi masing – masing bank tersebut, struktur organisasi masing - masing bank, dan produk – produk masing-masing bank tersebut.

BAB III : TINJAUAN KERANGKA TEORITIS

Dalam bab ini akan menguraikan dari teori penelitian meliputi pengertian pelayanan, pengertian kredit, unsur-unsur kredit, tujuan dan fungsi kredit, prinsip – prinsip pemberian kredit, pengertian bank, fungsi bank, pengertian KPR, dan factor – factor KPR.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan perbandingan sistem pelayanan pemberian kredit KPR antara bank BRI KCP Lubuk Basung dengan bank BSM KCP Lubuk Basung.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.