

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak 14 abad yang lalu, Nabi Muhammad *Salallohu Alaihi Wassallam* telah mengajarkan kegiatan perdagangan secara syariat Islam. Hal ini menunjukkan bahwasanya perekonomian yang berlandaskan syariat Islam sudah ada sejak zaman dahulu dan dilaksanakan dengan prinsip “*antarodiminkum*” atau suka sama suka, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Seiring dengan perkembangan zaman modern dewasa ini, perekonomian secara syariat Islam terus berkembang mengikuti zaman dengan tetap berada dalam koridor halal menurut Islam.

Ekonomi syariah atau *muamalah* adalah perwujudan dari *Al-Qur'an* dan sunnah dalam bidang ekonomi, baik yang dilakukan secara individu, kelompok maupun lembaga. Ekonomi syariah dalam lingkungan masyarakat dapat berdiri dengan utuh dan terus berkembang apabila faham dan perwujudannya dilakukan secara baik dan benar. Tumbuhkembangnya lingkungan ekonomi yang baik tersebut seyogianya berawal dari pemahaman seseorang yang benar dan kuat tentang prinsip dan nilai islami yang perlu ditegakkan. Hal ini mengingatkan, bahwa penyelenggaraan ekonomi syariah tidak bisa diterapkan hanya dengan membaca teks agama tetapi perlu ditambahkan dengan melihat yang terjadi secara langsung di kalangan masyarakat, karena dalam kenyataannya riba sudah menjadi kebiasaan dalam praktek kehidupan ekonomi. Pada dasarnya, *Al-Qur'an* bukan saja mengharamkan riba tetapi menganjurkan untuk bersedekah, memberi hibah, berbuat baik kepada sesama dan saling tolong-menolong satu sama lain. Jika ini benar-benar dipakai maka aktercapai tujuan saling sepakat untuk mendapatkan kemudahan, maslahat dan saling tolong menolong satu sama lain.

Sejalan dengan berkembangnya praktek ekonomi syariah, pada awal tahun 90-an lembaga-lembaga ekonomi yang berlandaskan prinsip Islam, khususnya *Baitulmal Watamwil (BMT)*, dan perbankan syariah mulai

bermunculan dan mendapatkan tempat dalam khasanah perekonomian Indonesia. Dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah BAB 1 Ketentuan Umum Pasal 1 bahwasannya “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah lembaga perantara antara pihak yang memiliki uang lebih (*surplus*) kepada pihak yang membutuhkan dana (*deficit*) yang dalam pelaksanaannya dijalankan sesuai prinsip syariat Islam. Fatwa dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) sebagai salah satu landasan yang dipakai oleh Lembaga Keuangan Syariah dalam menjalankan operasionalnya. (Syauqoti dan Gozali : 2018)

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah bank yang melaksakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya. Maksud dari “tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya” yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tidak boleh menerima simpanan yang berupa giro dan turut serta di dalam lalu lintas pembayaran, melaksanakan kegiatan usaha valas (valuta asing), melakukan penyertaan modal, melaksanakan usaha perasuransian juga melaksanakan usaha di luar yang sudah ditetapkan dalam Undang-undang. (Pranama dan Inrarini: 2017)

Piutang *Murabahah* adalah akad jual beli barang pada harga awal dengan adanya tambahan keuntungan yang disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam akad *Murabahah*, penjual harus memberitahukan harga pokok kepada pembeli dan menentukan keuntungan yang harus disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad *Murabahah* ini memiliki keuntungan tersendiri bagi pihak bank syariah karena sudah bisa memastikan pembeli barang tersebut dan sudah bisa memastikan keuntungan yang akan didapatkan. (Hakim dan Anwar: 2017) Sedangkan pengertian dari Piutang Multijasa adalah menyediakan dana atau

tagihan yang di asumsikan sama dengan itu, dalam bentuk transaksi multijasa menggunakan akad ijarah atas dasar persetujuan antara bank dengan nasabah yang dimana nasabah wajib melunasi kewajibannya tersebut sesuai dengan akad. (Muljono: 2015)

Umumnya piutang multijasa ini terjadi di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dengan membeli jasa manfaat yang dijual oleh penyedia jasa, lalu nasabah membayar ujarah sebagai imbalan atas manfaat yang diperolehnya dan membayar angsuran ataupun bisa dengan langsung membayar lunas sesuai kesepakatan yang disetujui pada awal akad.

Ekuitas merupakan hak bagi pemilik dalam sebuah perusahaan, dimana tempat orang tersebut menyimpan dananya baik badan usaha bukan Perseroan Terbatas (PT). maupun badan usaha yang berbentuk PT. Di kehidupan sehari-hari ekuitas disebut juga dengan modal. Dalam laporan keuangan posisi ekuitas ini ada di Laporan Arus Kas. Laporan mengenai ekuitas bertujuan untuk memberikan informasi kepada pihak yang memiliki kepentingan dan guna mengetahui efisiensi perusahaan, juga kinerja manajemen dalam mengelola perusahaan.

Peran Ekuitas atau modal dalam sebuah bisnis tentulah sangat penting guna menjamin usaha tersebut dapat berjalan. Selain itu, juga sebagai salah satu cara agar usaha itu dapat terus berkembang dan mencapai target yang diinginkan. Dalam perusahaan ataupun lembaga keuangan tentunya untuk memenuhi kebutuhan modal cukup sulit, jika hanya bersumber dari dana yang dimilikinya sendiri. Oleh karenanya, guna memenuhi kebutuhan modal tersebut, perusahaan menerbitkan saham atau menawarkan kepada para investor agar mau menyimpan dana mereka pada perusahaan atau lembaga yang memerlukan tambahan modal tersebut. Hal itu lazim ditempuh baik oleh lembaga keuangan konvensional maupun syariah dalam upaya menjaga keberlangsungan usaha atau mengembangkan usahanya. Sebagai imbalannya, para investor berpeluang untuk mendapatkan dividen atas dana yang disimpannya itu.

Salah satu cara yang ditempuh oleh bank atau lembaga keuangan syariah dalam menggunakan dana investor itu, adalah dengan memberikan pembiayaan kepada nasabah yang memerlukan dana, baik untuk kepentingan produktif maupun konsumtif. Melalui mekanisme pembiayaan tersebut, maka lembaga keuangan syariah akan memiliki piutang yang nantinya bukan hanya dikembalikan oleh nasabah tersebut, namun juga akan mendapatkan keuntungan dari transaksi tersebut. Diantara akad-akad yang ada di lembaga keuangan syariah, Piutang *Murabahah* dan Piutang Multijasa menjadi salah dua dari berbagai akad yang bisa digunakan pada saat bertransaksi.

Piutang ini lah menjadi sumber pendapatan bagi lembaga keuangan syariah dalam menjalankan usahanya. Pendapatan tersebut tentunya akan dibagikan kembali untuk kegiatan operasionalnya dan juga untuk memberikan dividen kepada pemilik dana atas ekuitas yang dimilikinya. Naik turunnya piutang yang dimiliki oleh lembaga keuangan syariah dapat berpengaruh kepada ekuitas perusahaan karena semakin sedikit piutang yang berjalan maka semakin sedikit pula pendapatan yang diperoleh sehingga akan sulit untuk memiliki ekuitas yang tinggi. Begitupun sebaliknya jika piutang yang berjalan semakin banyak maka semakin banyak pula pendapatan yang akan diperoleh oleh lembaga keuangan syariah tersebut sehingga dapat menutupi kebutuhan ekuitasnya. Maka dari itu, perlu diteliti seberapa besarkah pengaruh piutang terhadap ekuitas lembaga keuangan syariah karena tak menutup kemungkinan kendala pada kegiatan operasional terjadi sehingga menghambat kepada akun ekuitas perusahaan tersebut. Sangatlah penting penelitian ini dilakukan agar mengetahui besar pengaruhnya dan meminimalisir hal-hal yang mungkin akan terjadi kedepannya jika tidak diteliti dan diperbaiki.

Permasalahan yang biasanya terjadi pada ekuitas atau modal dalam lembaga keuangan syariah yaitu kurang tepatnya keputusan yang diambil oleh manajer dan kinerjanya yang masih kurang maksimal. Itulah mengapa laporan keuangan itu sangat diperlukan agar mengetahui informasi mengenai keadaan perusahaan dan mengetahui seberapa besar ekuitas yang dapat terkumpulkan atau yang dibutuhkan. Piutang menjadi sumber pendapatan bagi lembaga

keuangan syariah, jika itu mengalami masalah maka akan sulit untuk memperoleh pendapatan. Semakin banyak piutang yang mengalami masalah maka pendapatan yang diperoleh lembaga keuangan syariah pun akan semakin sedikit. Dengan begitu akan sulit untuk mengumpulkan ekuitas perusahaan yang jika berlangsung secara terus-menerus tak menutup kemungkinan lembaga keuangan syariah itu akan mengalami kebangkrutan atau *collaps*.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan pada fokus penelitian yaitu pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Masoem yang beralamat di Jalan Raya Majalaya-Rancaekek No. 68 Kabupaten Bandung, pada laporan keuangan triwulanan perusahaan tersebut sepanjang tahun 2014 sampai dengan tahun 2022, peneliti melihat fenomena yang menarik terkait dengan perkembangan Ekuitas. Ekuitas yang dimiliki oleh PT. BPRS Al-Masoem ini mengalami kenaikan dan juga penurunan di setiap periodenya bahkan cukup fluktuatif. Terdapat beberapa akun yang mempengaruhi Ekuitas diantaranya ada Piutang *Murabahah* dan Piutang Multijasa. Kedua jenis piutang tersebut secara akuntansi berkaitan dengan Ekuitas perusahaan, karena apabila Piutang *Murabahah* dan Piutang Multijasa meningkat maka akan meningkat pula Ekuitas yang dimilikinya. Begitupun sebaliknya apabila Piutang *Murabahah* dan Piutang Multijasa mengalami penurunan, maka Ekuitas pun akan mengalami penurunan. Nampaknya kedua piutang tersebut memberikan pengaruh terhadap fluktuatifnya ekuitas yang dimiliki oleh PT. BPRS Al-Masoem. Guna melihat gambaran tentang bagaimana keterkaitan antara Piutang dengan perkembangan ekuitas suatu perusahaan. Berikut ini penulis menampilkan data mengenai Piutang *Murabahah*, Piutang Multijasa dan Ekuitas yang peneliti dapatkan dari Laporan Keuangan PT. BPRS Al-Masoem 2014-2022.

Table 1.1
Data Piutang Murabahah berdasarkan PSAK 102, Piutang Multijasa

berdasarkan PSAK 107 dan Ekuitas berdasarkan PSAK 21 pada PT. BPRS
Al-Masoem Periode 2014-2022

(dalam Ribuan Rupiah)

Tahun	Triwulan	Piutang Murabahah		Piutang Multijasa		Ekuitas	
2014	1	53.413.465		911.874		12.417.081	
	2	57.565.962	↑	1.258.865	↑	11.302.478	↓
	3	58.376.719	↑	3.539.305	↑	12.193.171	↑
	4	62.082.510	↑	5.689.521	↑	12.570.798	↑
2015	1	61.344.660	↓	8.426.188	↑	14.094.216	↑
	2	66.829.832	↑	10.454.608	↑	12.663.946	↓
	3	71.535.036	↑	11.694.394	↑	14.621.366	↑
	4	80.928.389	↑	11.821.178	↑	13.780.206	↓
2016	1	87.985.024	↑	10.490.152	↓	14.804.704	↑
	2	100.208.403	↑	8.848.299	↓	16.450.027	↑
	3	105.144.374	↑	7.985.504	↓	17.048.123	↑
	4	106.675.599	↑	7.030.303	↓	10.474.221	↓
2017	1	110.943.119	↑	6.453.503	↓	18.387.847	↑
	2	123.059.774	↑	6.086.716	↓	16.578.140	↓
	3	122.179.973	↓	5.769.047	↓	17.075.202	↑
	4	118.423.851	↓	4.890.500	↓	16.387.540	↓

Tahun	Triwulan	Piutang Murabahah		Piutang Multijasa		Ekuitas	
-------	----------	-------------------	--	-------------------	--	---------	--

2018	1	117.438.409	↓	3.971.797	↓	15.875.362	↓
	2	113.638.895	↓	4.163.918	↑	16.561.939	↑
	3	117.194.773	↑	4.484.304	↑	17.337.289	↑
	4	120.661.968	↑	4.584.963	↑	17.771.815	↑
2019	1	131.555.117	↑	4.953.752	↑	16.898.582	↓
	2	141.659.365	↑	6.212.968	↑	17.785.705	↑
	3	148.155.857	↑	6.706.240	↑	18.745.422	↑
	4	151.472.000	↑	7.101.000	↑	19.191.000	↑
2020	1	156.258.500	↑	8.230.200	↑	18.773.947	↓
	2	157.061.479	↑	8.778.737	↑	19.823.378	↑
	3	159.900.193	↑	8.924.818	↑	20.892.719	↑
	4	155.450.587	↓	8.412.982	↓	17.471.174	↓
2021	1	162.398.906	↑	8.156.791	↓	20.181.478	↑
	2	168.340.169	↑	14.920.396	↑	21.285.707	↑
	3	167.016.668	↓	18.507.016	↑	23.120.901	↑
	4	154.953.713	↓	22.587.237	↑	26.364.908	↑
2022	1	149.455.826	↓	29.923.911	↑	26.094.070	↓
	2	142.198.560	↓	44.566.977	↑	27.827.851	↑
	3	136.931.871	↓	52.291.997	↑	29.486.458	↑
	4	130.228.808	↓	65.590.077	↑	31.830.844	↑

Sumber: <https://www.almasoembank.co.id/> Laporan Triwulan PT. BPRS Al-Masoem

Keterangan:

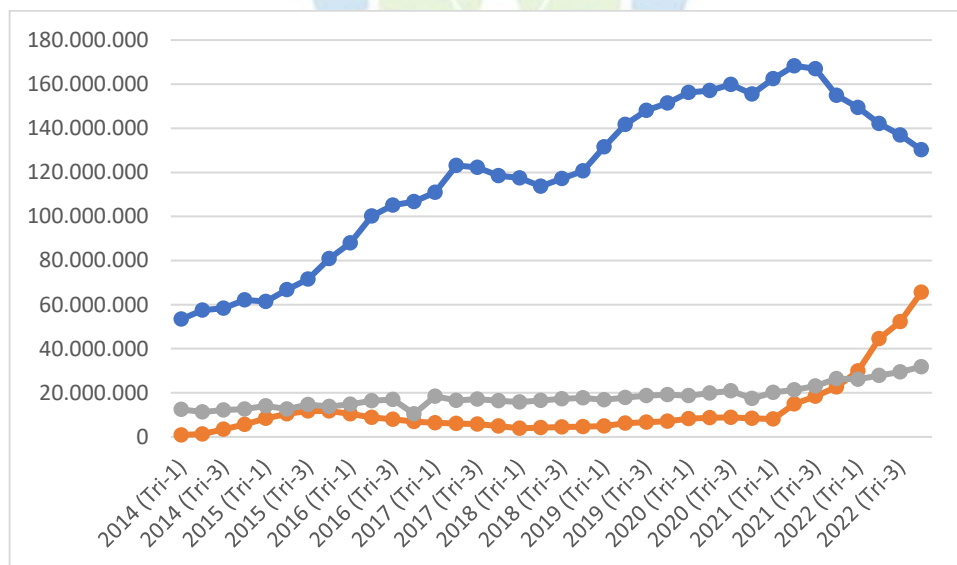
↑ = Mengalami peningkatan dari periode sebelumnya

↓ = Mengalami penurunan dari periode sebelumnya

Angka dan Panah berwarna merah = Periode yang bermasalah

Berikut ini penulis sajikan data dalam bentuk grafik untuk dapat melihat perkembangan Piutang Murabahah berdasarkan PSAK 102, Piutang Multijasa dan Ekuitas di PT. BPRSAI-Masoem Periode 2013-2022.

Grafik 1.1
Data Piutang Murabahah Berdasarkan PSAK 102, Piutang Multijasa
Berdasarkan PSAK 107 dan Ekuitas Murabahah Berdasarkan PSAK 21
pada PT. BPRS AI-Masoem Periode 2014-2022
(dalam Rupiah)



Sumber: Laporan Keuangan PT. BPRS AI-Masoem

Dapat dilihat dari grafik di atas Piutang Murabahah berdasarkan PSAK 102 yang disimbolkan dengan bentuk bulatan berwarna biru, mengalami peningkatan dari tahun ke tahun namun tetap mengalami penurunan pada beberapa tahun. Lalu Piutang Multijasa berdasarkan PSAK 107 yang disimbolkan dengan bentuk bulatan berwarna abu-abu juga mengalami peningkatan yang cukup stagnan dibandingkan Piutang Murabahah, namun tetap ada sedikit penurunan juga di beberapa tahun. Sedangkan Ekuitas

berdasarkan PSAK 21 yang disimbolkan dengan bulatan berwarna orange sangat terlihat meningkat secara signifikan, bisa dilihat fluktuatif dari data ekuitas tersebut. Berdasarkan data pada grafik di atas, menunjukkan fluktuasi Piutang Murabahah berdasarkan PSAK 102, Piutang Multijasa berdasarkan PSAK 107 dan Ekuitas berdasarkan PSAK 21 pada PT. BPRS Al-Masoem Periode 2014-2022 yang tidak stagnan dalam beberapa periode. Peningkatan yang dialami Piutang Murabahah dan Piutang Multijasa berpengaruh positif terhadap Ekuitas perusahaan. Sedangkan penurunan yang dialami Piutang Murabahah dan Piutang Multijasa berpengaruh negatif terhadap Ekuitas perusahaan.

Berlandaskan pada pemaparan tersebut, terdapat ketidaksesuaian antara teori dan data laporan keuangan PT. BPRS Al-Masoem tersebut. Dari tabel dan grafik diatas, menunjukan bahwa tidak setiap penurunan pada Piutang *Murabahah* berpengaruh negatif terhadap Ekuitas yang mengalami peningkatan terbukti pada periode Maret 2015, September 2017, Juni 2018, September 2021, Desember 2021, Juni 2022, September 2022, dan Desember 2022. Terbukti pula tidak setiap penurunan yang dialami oleh Piutang Multijasa berpengaruh negatif terhadap Ekuitas yang tetap mengalami peningkatan terbukti pada periode Maret 2016, Juni 2016, September 2016, Maret 2017, September 2017, Maret 2019, Maret 2020, Maret 2021, dan Maret 2022. Peningkatan di Piutang *Murabahah* dan Piutang Multijasa terbukti tidak selalu berpengaruh positif terhadap Ekuitas yang mengalami penurunan terbukti pada periode Juni 2014, Maret 2015, Desember 2015, Maret 2019, Maret 2021, dan Maret 2022.

Permasalahan yang dialami oleh Ekuitas tersebut diduga mendapatkan pengaruh dari Piutang *Murabahah* dan Piutang Multijasa. Secara teori piutang menjadi salah satu sumber permodalan atau ekuitas perusahaan, namun dari data yang didapatkan ada beberapa ketidaksesuaian antara data dengan teori. Jika permasalahan ini tidak segera diteliti dan dipecahkan bisa saja memberikan dampak buruk bagi perusahaan. Seperti banyaknya piutang yang tak tertagih mengakibatkan macetnya pendapatan perusahaan dan sulit untuk

mengumpulkan modal kembali. Jika itu terus-menerus berlangsung maka bisa saja perusahaan mengalami kebangkrutan atau *collaps*.

Sedangkan jika permasalahan ini bisa segera dipecahkan dan ditemukan permasalahannya maka dapat meminimalisir hal-hal kurang baik yang akan terjadi pada perusahaan. Sesuai dengan hasil yang akan diperoleh dari penelitian ini maka PT. BPRS Al-Masoem akan mendapatkan solusi dan keputusan yang terbaik untuk perkembangan kedepannya. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, sangatlah penting untuk diteliti mengapa peristiwa itu terjadi sehingga dapat diketahui faktor penyebabnya dan mengetahui seberapa pengaruhnya Piutang *Murabahah* dan Piutang Multijasa terhadap Ekuitas. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul ***Pengaruh Piutang Murabahah Berdasarkan PSAK 102 Dan Piutang Multijasa Berdasarkan PSAK 107 Terhadap Ekuitas Berdasarkan PSAK 21 Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Masoem Periode 2014-2022.***

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada latar belakang di atas, terdapat ketidaksesuaian antara teori dan data laporan keuangan PT. BPRS Al-Masoem tersebut. Dari tabel dan grafik menunjukkan bahwa tidak setiap penurunan pada Piutang *Murabahah* berpengaruh negatif terhadap Ekuitas yang mengalami peningkatan terbukti pada periode Maret 2015, September 2017, Juni 2018, September 2021, Desember 2021, Juni 2022, September 2022, dan Desember 2022. Terbukti pula tidak setiap penurunan yang dialami oleh Piutang Multijasa berpengaruh negatif terhadap Ekuitas yang tetap mengalami peningkatan terbukti pada periode Maret 2016, Juni 2016, September 2016, Maret 2017, September 2017, Maret 2019, Maret 2020, Maret 2021, dan Maret 2022. Peningkatan di Piutang *Murabahah* dan Piutang Multijasa terbukti tidak selalu berpengaruh positif terhadap Ekuitas yang mengalami penurunan terbukti pada periode Juni 2014, Maret 2015, Desember 2015, Maret 2019, Maret 2021, dan Maret 2022.

Permasalahan yang dialami oleh Ekuitas tersebut diduga mendapatkan pengaruh dari Piutang Murabahah dan Piutang Multijasa. Secara teori piutang menjadi salah satu sumber permodalan atau ekuitas perusahaan, namun dari data yang didapatkan ada beberapa ketidaksesuaian antara data dengan teori. Jika permasalahan ini tidak segera diteliti dan dipecahkan bisa saja memberikan dampak buruk bagi perusahaan. Seperti banyaknya piutang yang tak tertagih mengakibatkan macetnya pendapatan perusahaan dan sulit untuk mengumpulkan modal kembali. Jika itu terus-menerus berlangsung maka bisa saja perusahaan mengalami kebangkrutan atau *collaps*.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Piutang *Murabahah* berdasarkan PSAK 102 secara parsial terhadap Ekuitas berdasarkan PSAK 21 pada PT. BPRS Al-Masoem periode 2014-2022?
2. Bagaimana pengaruh Piutang Multijasa berdasarkan PSAK 107 secara parsial terhadap Ekuitas berdasarkan PSAK 21 pada PT. BPRS Al-Masoem periode 2014-2022?
3. Bagaimana pengaruh Piutang *Murabahah* berdasarkan PSAK 102 dan Piutang Multijasa berdasarkan PSAK 107 secara simultan terhadap Ekuitas berdasarkan PSAK 21 pada PT. BPRS Al-Masoem periode 2014-2022?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penulis meneliti permasalahan ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Piutang *Murabahah* berdasarkan PSAK 102 secara parsial terhadap Ekuitas berdasarkan PSAK 21 pada PT. BPRS Al-Masoem periode 2014-2022;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Piutang Multijasa berdasarkan PSAK 107 secara parsial terhadap Ekuitas pada PT. BPRS Al-Masoem periode 2014-2022; dan

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Piutang *Murabahah* berdasarkan PSAK 102 dan Piutang Multijasa berdasarkan PSAK 107 secara simultan terhadap Ekuitas berdasarkan PSAK 21 pada PT. BPRS Al-Masoem periode 2014-2022.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak baik secara akademis maupun secara praktis, diantaranya:

1. Kegunaan Secara Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat agar dapat digunakan sebagai bahan pustaka dan bahan tinjauan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Juga dapat dijadikan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan variabel-variabel yang terkait.

2. Kegunaan Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk pengukuran kinerja perusahaan dalam menjalankan operasionalnya. Juga untuk tetap konsisten mempertahankan kegiatan operasionalnya sesuai prinsip syariah. Selain itu juga, nasabah juga dapat mengetahui dari hasil penelitian ini bagaimana kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang mereka jadikan untuk melakukan kegiatan ekonominya. Hal tersebut bisa menjadi bahan kepercayaan nasabah agar tetap menjadi nasabah setiap Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan bisa bertambahnya nasabah-nasabah baru yang percaya terhadap Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).