

OPTIMALISASI PEMBIAYAAN TAKE OVER KPR SYARIAH

PADA BNI SYARIAH CABANG BENGKULU



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

Bayu Adi Pratama
NIM 141 614 2309

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2018 M/ 1439 H

SURAT PERNYATAAN

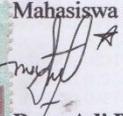
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Optimalisasi Pembiayaan *Take Over* KPR Syariah pada Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 10 Agustus 2018 M
28 Dzulqa'dah 1439 H

Mahasiswa yang menyatakan




Bayu Adi Pratama
NIM: 141 614 2309

PERSETUJUAN PEMBIMBING

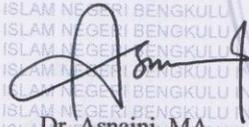
Skripsi yang ditulis oleh Bayu Adi Pratama, NIM 1416142309 dengan judul "Optimalisasi Pembiayaan *Take Over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 06 Agustus 2018 M

24 Dzulqa'dah 1439 H

Pembimbing I

Pembimbing II



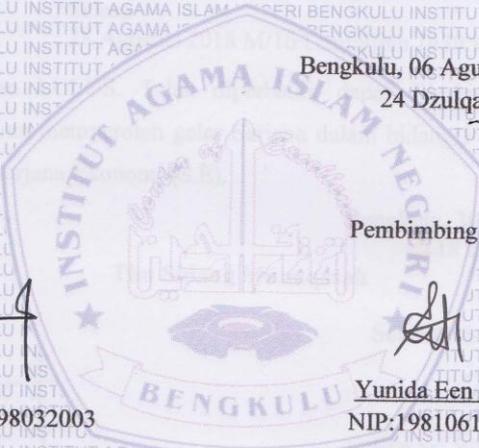
Dr. Asnaini, MA

NIP:197304121998032003



Yunida Een Fryanti, M.Si

NIP:198106122015032003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Komplek IAIN Bengkulu Telp. (0736) 51171

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Optimalisasi Pembiayaan *Take Over* KPR Syariah Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu", oleh Bayu Adi Pratama NIM. 1416142309, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 28 Agustus 2018 M/16 Dzulhijjah 1439 H

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, 30 Agustus 2018 M
18 Dzulhijjah 1439 H

Tim Sidang Munaqasah

Ketua

Dr. Asnaini, MA
NIP.197304121998032003

Sekretaris

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP.197705092008012014

Penguji I

Drs. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP.196711141993031002

Penguji II

Desi Isnaini, MA
NIP.197412022006042001

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, M.A
NIP.197312041998032003

MOTTO

Kebahagiaan hanya akan didapat ketika kamu sudah bersyukur atas semua nikmat yang telah Allah SWT berikan (Ust. Abdul Somad)

*Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan
(Al-Insyarah: 6-8)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua ku (Bapak Juharto S.Sos dan Ibu Murtasiah) tercinta yang tak henti-hentinya memberikan motivasi serta doa untukku.
2. Saudari-saudariku tercinta dan tersayang (Adek Muhammad Haris Rifaldi dan Adek Rahma Tri Hartia) yang selalu membuat hari-hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.
3. Sahabat sekaligus keluarga tersayang Sahril Pauzi, Wiro Heriadi, Wandu Ardiansyah, Wulan Septia Anggraini, Mia Miranti, Indah Nufita Sari, Septi Yunika Sari, Mia Riyantika, Redo Febriansyah, Dede Tri dan Marzuki Effendi Terimakasih telah menyemangatiku dan selalu bersama-sama berjuang dalam mencapai gelar Sarjana yang kita impikan.
4. Tim pembimbingku Ibu Dr. Asnaini, M.A dan Ibu Yunida Een Fryanti, M.Si Terimakasih telah membimbing saya dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Keluarga besar Squad KKN 70 dan Keluarga Besar tempat KKN bude dan pakde di Desa Fajar Baru, Kecamatan Ketahun, Bengkulu Utara, terimakasih telah banyak memberikan motivasi kepada kami dan semoga menjadi kenangan yang indah.
6. Keluarga besar Perbankan Syariah 8F angkatan 2014
7. Rekan-rekan Organisasi DEMA FEBI, terimakasih telah memberikan pengalaman yang berharga dalam berorganisasi.
8. Teman-teman Randa Mahendra, Dia Ismevi, Rifda Modica W, Diana Sundari, Maria Dini, Dwi Anasari, Ega Rafita Gustiana, dan Reni Zalenna. Terimakasih telah menjadi teman seperjuanganku.
9. Teruntuk masa lalu yang telah bersamaku, masa sekarang yang sedang bersamaku, dan masa depan yang akan selalu bersamaku.
10. Almamater yang telah menempahku.

ABSTRAK

Optimalisasi Pembiayaan *Take Over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu oleh Bayu Adi Pratama NIM 1416142309

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pembiayaan *take over* KPR Syariah dan apa saja kendala yang dihadapi oleh BNI Syariah serta faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan pada pembiayaan *take over* KPR syariah secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang bermanfaat untuk memberikan informasi, fakta, dan data mengenai pembiayaan *Take Over* KPR Syariah pada Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu. Dari hasil penelitian ini ditemukan sistem yang digunakan Bank BNI syariah Cabang Bengkulu adalah sitem pendampingan oleh Bank BNI Syariah kepada nasabah *take over* dari proses awal hingga proses akhir, dengan menggunakan akad *murabahah* dan *musyarakah mutanaqisah*, adapun kendala yang dihadapi oleh Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu diantaranya yaitu: Keterlambatan pengeluaran sertifikat jaminan dan Sertifikat kepemilikan rumah nasabah bersifat induk. Pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu sudah cukup optimal terbukti dengan sudah diterapkannya standar kualitas pelayanan kepada nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah.

Kata Kunci: *Optimalisasi, Take Over, KPR Syariah*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Optimalisasi Pembiayaan *Take Over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu“. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Amin.

Penyusunan skripsi ini 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 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

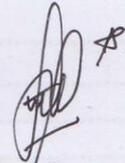
1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan saya kesempatan untuk dapat menuntut ilmu di kampus IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan selaku pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Yosy Arisandy, MM selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Yunida Een Fryanti, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan banyak ilmu dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
8. Karyawan Bank Nasional Indonesia Syariah (BNI) Kota Bengkulu yang telah banyak sekali membantu serta memberikan pelayanan dengan baik selama penelitian berlangsung.
9. Ayahanda dan Ibunda tersayang yang dalam situasi apapun tidak pernah lelah berhentikan mengalirkan rasa cinta dan kasih sayang, doa dan dana buat penyusunan. Semoga Allah SWT selalu memudahkan rezeki kepada mereka.

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

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari kesempurnaan penulisan kedepannya.

Bengkulu, 08 Agustus 2018 M
26 Dzulqa'dah 1439 H



Bayu Adi Pratama
NIM 1416142309

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN <i>PLAGIARISM CHECKER</i> | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | iv |
| PENGESAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| E. Penelitian Terdahulu | 8 |
| F. Metode Penelitian..... | 11 |
| 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 11 |
| 2. Waktu dan Lokasi Penelitian | 12 |
| 3. Informan Penelitian..... | 12 |
| 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... | 13 |
| 5. Teknik Analisis Data..... | 14 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 16 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI | 18 |
| | |
| A. Optimalisasi Pembiayaan | 18 |
| 1. Pengertian Optimalisasi | 18 |
| 2. Manfaat Optimalisasi | 22 |
| 3. a. Pengertian Pembiayaan | 22 |
| b. Tujuan pembiayaan | 24 |
| B. <i>Take Over</i> | 25 |
| 1. Pengertian <i>Take Over</i> | 25 |
| 2. Akad-Akad Yang Digunakan Dalam Transaksi <i>Take Over</i> Dengan Prinsip Syariah..... | 28 |
| 3. Sebab Terjadinya <i>Take Over</i> | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Manfaat <i>Take Over</i> Syariah | 33 |
| 5. Syarat dan Mekanisme <i>Take Over</i> | 34 |
| 6. Landasan Hukum <i>Take Over</i> Syariah | 35 |
| C. KPR Syariah..... | 37 |
| 1. Pengertian KPR Syariah..... | 37 |
| 2. Jenis-jenis KPR | 38 |
| 3. Keuntungan KPR Syariah | 39 |
| BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | 40 |
| A. Sejarah Singkat BNI Syariah | 40 |
| B. Struktur Organisasi BNI Syariah | 42 |
| C. Penyaluran Dana dan Prosedur Pembiayaan BNI Syariah..... | 46 |
| D. Kepengurusan dan Keanggotaan BNI Syariah..... | 58 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 59 |
| A. HASIL PENELITIAN..... | 59 |
| 1. Sistem pembiayaan <i>take over</i> KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu..... | 59 |
| 2. Kendala yang dihadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan pembiayaan <i>take over</i> KPR Syariah. | 61 |
| 3. Faktor–faktor yang dapat meningkatkan pelayanan pada pembiayaan <i>take over</i> KPR syariah. | 62 |
| B. PEMBAHASAN | 67 |
| 1. Sistem pembiayaan <i>take over</i> KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu..... | 68 |
| 2. Kendala yang dihadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan pembiayaan <i>take over</i> KPR syariah. | 71 |
| 3. Faktor–faktor yang dapat meningkatkan pelayanan pada pembiayaan <i>take over</i> KPR syariah. | 73 |
| BAB V PENUTUP..... | 78 |
| A. Simpulan | 78 |
| B. Saran | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | xi |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 : Data Pegawai PT. BNI Syariah Bengkulu..... | 58 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belangko Judul
- Lampiran 2 : Bukti Menghadiri Seminar
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran 4 : Pengesahan Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Pengesahan Pembimbing Untuk Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Penunjukkan SK Pembimbing
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Rekomendasi Tentang Izin Penelitian Dari Kesbangpol
- Lampiran 9 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 : Foto Wawancara Penelitian
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Catatan Perbaikan Pembimbing
- Lampiran 13 : Jadwal Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap manusia harus mampu bertahan hidup dan mampu memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan akan rumah sebagai tempat tinggal atau hunian, baik di perkotaan maupun pedesaan terus meningkat seiring dengan bertambahnya penduduk. Oleh karena itu, diperlukan penanganan dengan perencanaan yang seksama dilengkapi kesiapan dana dan daya yang ada dalam masyarakat, Pemerintah, perusahaan swasta, maupun lembaga pembiayaan didorong untuk dapat membantu masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan akan rumah sebagai tempat tinggal atau hunian.¹

Rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya. Sedangkan Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari pemukiman, baik perkotaan maupun pedesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni serta aset bagi pemiliknya.²

¹ Esi Aprilia, "Analisis Pembiayaan KPR *Take Over* Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Salatiga", (Tugas Akhir. Perbankan Syariah. Salatiga, 2016)

² Pasal 1 angka 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 *Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman*. dari Urip Santoso, *Hukum Perumahan*, (Jakarta: Penamedia Grup, 2014), h. 21

Perspektif Islam mengenal konsep rumahku surgaku (*baiti jannah*). Rumah selain simbol bagi status ekonomi seseorang di dalam masyarakat, namun berperan juga membentuk karakter, akhlak, serta kepribadian bangsa. Pemenuhan kebutuhan setiap manusia pastilah berbeda-beda. Salah satu yang menyebabkan perbedaan tersebut adalah pendapatan yang didapat oleh masing-masing pribadi. Harga rumah yang begitu tinggi menyebabkan tidak semua orang mampu membelinya secara tunai. Pada saat ini, pembiayaan hunian yang ditawarkan oleh berbagai bank konvensional kadang menjadi jalan keluar bagi orang-orang yang menginginkan sebuah hunian dengan cara mencicil ke bank yang memberikan fasilitas pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR).³

Namun pada perkembangannya bank syariah pun mulai mengembangkan fasilitasnya hingga kepada pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS). Perbankan dan lembaga keuangan syariah harus mampu memenuhi kebutuhan bisnis modern dengan menyajikan produk - produk inovatif dan lebih variatif serta pelayanan yang memuaskan sesuai dengan tuntutan bisnis modern. Tantangan ini menuntut para praktisi, regulator, konsultan, dewan syariah dan akademisi bidang keuangan syariah untuk senantiasa aktif dan kreatif dalam memberikan respon terhadap loncatan - loncatan dan perkembangan bentuk bisnis.⁴

³ M.Koni Rumaini Aziz, “Analisa Perjanjian *Take Over* (Studi Bank DKI Syariah)”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2012)

⁴ Distie Saraswati dan Samsul Hidayat, “*Implementasi Hybrid Contract Take Over Pada Hunian Syariah Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah Dalam Perspektif Islam*”, Jurnal Review. Fakultas Hukum, Universitas Padjajaran, Vol. 7 No. 1 Tahun 2017

Kredit pemilikan rumah syariah (KPRS) lebih aman bagi nasabah karena memiliki kepastian besarnya cicilannya. Jadi meskipun tingkat suku bunga naik, besar cicilannya tidak berubah. Dengan model pembiayaan syariah meskipun terjadi peningkatan suku bunga, tidak akan menyebabkan kenaikan margin yang di ambil oleh bank. Sebab dari awal perjanjian atau akad kreditnya sudah menetapkan margin yang di ambil oleh bank dan besar cicilannya harus dibayar nasabah. Jika nasabah membeli rumah lewat KPR syariah, maka hingga jangka waktu pengambilan kredit berakhir. Besarnya cicilan yang harus di bayar tetap. Dengan prinsip syariah, karena perjanjian di depan, maka sampai tenor selesai besarnya cicilan (*fixed*) dan tidak ada perubahan. Sedangkan pembiayaan KPR secara konvensional ada yang *fixed*-nya hanya setahun, dua, atau tiga tahun. setelah itu bunga bersifat *Floating* (naik turun) tergantung perkembangan pasar.⁵

Salah satu strategi pemasaran yang dikembangkan oleh bank-bank saat ini adalah dengan melakukan pengalihan (*take over*) KPR. *Take over* KPR adalah pemindahan fasilitas KPR nasabah yang telah berjalan disuatu bank ke KPR bank lain. Proses pemindahan KPR dari satu bank ke bank lainnya sudah lazim dilakukan. Dana yang diambil alih adalah sisa pokok pinjaman nasabah dari bank pemberi KPR pertama. Selanjutnya nasabah akan mencicil sisa pokok pinjaman tersebut ke bank yang mengambil alih KPR nya. Selain ke sesama bank konvensional, dan juga

⁵ M. Koni Rumaini Aziz, "Analisa Perjanjian *Take Over*...", h. 5

kesesama bank syariah, *take over* KPR juga bisa dilakukan dari bank konvensional ke bank syariah maupun dari bank syariah ke bank konvensional. Dalam perbankan syariah mekanisme ini diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 31/DSN-MUI/VI/2002 tentang pengalihan hutang. Dalam Fatwa ini pengalihan hutang adalah pemindahan hutang nasabah dari bank atau lembaga keuangan konvensional ke bank atau lembaga keuangan syariah.⁶

Berbagai alasan mendasari *take over* KPR yang dilakukan oleh nasabah suatu bank konvensional ke bank syariah. Mulai dari alasan ingin menghindari praktek riba/bunga di bank konvensional yang mana setiap keterlambatan pembayaran angsuran akan menambah pembayaran bunga, hingga alasan kecewa dengan laporan pembayaran angsuran yang diberikan bank konvensional yang ternyata setiap membayar angsuran KPR pada awal-awal tahun perjanjian KPR sebagian besar hanya untuk membayar bunganya saja dan untuk pembayaran pokok hanya sedikit sekali sehingga *outstanding* pokok KPR nya turunya tidak signifikan. Dengan memindahkan KPR ke bank syariah, mereka merasa lebih aman dan nyaman. Banyak nasabah yang ingin memutasi kreditnya ke bank lain, salah satunya ke bank syariah.⁷

⁶ Juwita Anggraini dan Siti Mardiah. “*Analisis Kinerja Pembiayaan Take Over pada BTN Syariah*”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Review i-finance, UIN Raden Fatah Palembang, 2016, h. 100

⁷ M. Koni Rumaini Aziz, “Analisa Perjanjian *Take Over*...”, h. 7

Sejalan dengan hal tersebut BNI Syariah Cabang Bengkulu merupakan salah satu perbankan syariah di Bengkulu yang berkerjasama dengan beberapa developer perumahan terutama perumahan non subsidi (*komersil*), perumahan komersil adalah perumahan yang di peruntukkan untuk orang atau masyarakat yang sudah mampu dalam hal mengangsur rumah yang sesuai dengan penghasilannya serta mempunyai spesifikasi yang sedikit berbeda di bandingkan dengan rumah bersubsidi. Selain itu bank BNI syariah juga menyediakan pelayanan pengalihan (*take over*) KPR Syariah, Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Nofrianda Karnak selaku *Back Office Head* mengungkapkan bahwa:

Pembiayaan *Take over* merupakan salah satu fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh BNI Syariah kepada nasabah yang ingin melakukan pemindahan atau pengalihan pembiayaan dari bank konvensional ke bank syariah khususnya dalam pemindahan bidang properti. Fasilitas *take over* ini sudah diterapkan sejak berdirinya bank BNI Syariah dan Pada pelaksanaannya, *take over* dalam bidang properti dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir yakni berjumlah pertahun sekitar 30 – 40 nasabah yang berhasil melakukan *take over* pada BNI syariah cabang Bengkulu serta permintaan akan *take over* setiap tahunnya terus mengalami peningkatan.⁸

Dalam beberapa kesempatan yang lalu penulis juga melakukan observasi awal dengan cara mewancarai nasabah yang melakukan pembiayaan kredit KPR pada Bank konvensional dan nasabah tersebut juga ingin melakukan pemindahan kredit pemilikan rumah yang berkonsep syariah. Banyak nasabah yang merasa tertipu, keberatan dan kesusahan dalam pembayaran kredit pemilikan rumah pada bank konvensional karena

⁸ Nofrianda BOH, Wawancara Tanggal 28 Juni 2018

menggunakan sistem *floating* membuat para nasabah lebih banyak memilih kredit pemilikan rumah (KPR) di bank syariah karena menggunakan sistem *Fixed* atau pembayaran tetap dari awal hingga akhir. Namun para nasabah yang ingin melakukan *take over* atau pengambilalihan pada bank syariah merasa kesulitan membagi waktu dalam hal pengurusan proses-proses pengalihan tersebut. Belum optimalnya peran bank syariah disini dalam memfasilitasi nasabah yang ingin melakukan *take over* tersebut menjadi alasan saya untuk meneliti apa saja yang menjadi kendalanya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “OPTIMALISASI PEMBIAYAAN *TAKE OVER* KPR SYARIAH PADA BNI SYARIAH CABANG BENGKULU”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem pembiayaan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan pembiayaan *take over* KPR Syariah ?
3. Faktor – faktor yang dapat meningkatkan pelayanan pada pembiayaan *take over* KPR Syariah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem pembiayaan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan pembiayaan *take over* KPR Syariah.
3. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan pada pembiayaan *take over* KPR Syariah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Melalui penelitan ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas tentang prosedur pembiayaan *take over* KPR Syariah, akad yang digunakan dalam melakukan pembiayaan *take over* KPR Syariah, dan mengetahui kendala - kendala dalam melakukan pembiayaan *take over* KPR serta mengetahui standar kualitas pelayanan dalam melakukan pembiayaan *take over* KPR pada Bank Syariah khususnya pada BNI Syariah Cabang Bengkulu.

2. Kegunaan Praktis

Melalui penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Bank Syariah khususnya BNI Syariah bagaimana cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah dan dapat memberikan rekomendasi kepada *Developer* perumahan untuk menjadikan Bank Syariah sebagai mitra bisnis yang dapat mendatangkan keuntungan, serta juga tentunya

memberikan informasi kepada masyarakat bahwa melakukan pembiayaan KPR di Bank Syariah lebih aman dan lebih menguntungkan.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari penelitian dengan objek yang sama, maka diperlukan kajian-kajian terdahulu. Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai fenomena yang berkaitan dengan penelitian yang penulis angkat, antara lain :

Esi Aprilia tahun 2016 dengan judul “Analisis Pembiayaan KPR *Take Over* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Salatiga”. Penelitian ini mengenai ke-4 akad yang diatur oleh fatwa No. 31/DSN-MUI/VI/2002 yaitu 1. *qardh dan murabahah*, 2. *syirkah al-milk dan murabahah*, 3. *qardh dan ijarah*, 4. *qardh dan IMBT* yang masih dirasa oleh peneliti belum pas untuk dipakai dalam akad pengalihan hutang yang ada pada BMI Cabang Salatiga. Dalam penelitian jenis kualitatif ini menggunakan metode deskriptif dimana peneliti bertujuan menyajikan informasi, mengenai kenyataan yang ada pada BMI Cabang Salatiga, khususnya *take over* KPR di Bank Muamalat Indonesia. Hasil pada Penelitian ini menyatakan bahwa *qardh dan musyarakah mutanaqisah*, akad yang digunakan oleh BMI Indonesia Cabang Salatiga tidak sesuai dengan fatwa yang dikeluarkan oleh DSN-MUI mengenai pengalihan hutang.⁹ Sedangkan perbedaan pada penelitian saya mengenai masalah masih

⁹ Esi Aprilia, “Analisis Pembiayaan KPR *Take Over* Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Salatiga”, (Tugas Akhir. Perbankan Syariah. Salatiga, 2016)

belum optimalnya peran Bank BNI Syariah dalam memfasilitasi nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah. Penelitian saya bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem mekanisme pembiayaan *take over* KPR Syariah dan kendala apa saja yang dihadapi oleh BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan *take over* KPR Syariah.

M. Koni Rumaini Aziz tahun 2012 dengan judul “Analisa Perjanjian *Take Over* di Bank DKI Syariah”. Penelitian ini mengenai masalah yang dimulai dari banyaknya nasabah KPR yang melakukan pembiayaan pada bank konvensional merasa tertipu dan kecewa karena penerapan praktek bunga atau riba yang ditawarkan. Oleh sebab itu banyak yang ingin beralih kepada bank syariah, namun pada prinsipnya perjanjian (akad) dan pada penerapan yang ditawarkan oleh Bank DKI Syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah atau belum. Penelitian ini merupakan jenis tipe penelitian yuridis normatif, yakni memfokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah dalam hukum positif. Hasil dari penelitian ini terdapat beberapa aspek yang belum sesuai dengan aplikasi *take over* dengan teori akad pengalihan hutang yakni: jaminan, status hak kepemilikan barang yang tidak ada pergantian balik namanya, pajak yang ditanggung oleh mustajir, pembatasan tindakan mustajir, kerugian atas objek *take over* dan kalusula sanksi-sanksi.¹⁰ Sedangkan perbedaan pada penelitian saya mengenai masalah masih belum optimalnya peran Bank BNI Syariah dalam memfasilitasi nasabah yang ingin melakukan *take over*

¹⁰ M. Koni Rumaini Aziz, “Analisa Perjanjian *Take Over* (Studi Bank DKI Syariah)”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2012)

KPR Syariah. Penelitian saya bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem mekanisme pembiayaan *take over* KPR Syariah dan kendala apa saja yang dihadapi oleh BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan *take over* KPR Syariah.

Distie Saraswati dan Samsul Hidayat jurnal Nasional vol.7 tahun 2017 dengan judul “Implementasi *Hybird Contract Take Over* Pada Hunian Syariah Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah Dalam Perspektif Islam” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Spesifikasi penelitian yang dilakukan secara deskriptif analitis dengan meneliti terhadap fakta dalam hal *hybrid contracts* pada *take over* pembiayaan hunian syariah terhadap prinsip-prinsip syariah dalam perspektif hukum islam.¹¹ Sedangkan perbedaan pada penelitian saya mengenai masalah masih belum optimalnya peran Bank BNI Syariah dalam memfasilitasi nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah. Penelitian saya bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem mekanisme pembiayaan *take over* KPR Syariah dan kendala apa saja yang dihadapi oleh BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan *take over* KPR Syariah.

Dzuljastri Abdul Razak dan Yusof Ismail. Jurnal internasional tahun 2011 dengan judul “Penaklukan Yang Dilakukan Oleh Para Bankir Di Kawasan Asia: Strategi Kemitraan Pembiayaan Rumah Sesuai Syariah Terhadap Berbagai Persoalan yang Dihadapi ”Penelitian ini diadopsi

¹¹ Distie Saraswati dan Samsul Hidayat, “*Implementasi Hybird Contract Take Over Pada Hunian Syariah Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah Dalam Perspektif Islam*”, Jurnal Review. Fakultas Hukum, Universitas Padjajaran, Vol. 7 No. 1 Tahun 2017

campuran dengan menggunakan metode survei kuesioner data kepada yang dirasakan dan berdasarkan persepsi pelanggan. Dalam penilaian tingkat syariah baru yang dirasakan dan berdasarkan persepsi tersebut diperoleh dengan cara semi wawancara terstruktur. Empat yang menjadi perhatian bersama asean menjalani pemeriksaan yaitu, konsep yang dipakai, metode komputer maupun tentang penentuan harga, compliant. Para ilmuwan juga sepakat bahwa DP memiliki keadilan, keadilan dan melayani menjadi individu dan masyarakat. Bertentangan dengan ekspektasi, keseluruhan pandangan.¹² Sedangkan perbedaan pada penelitian saya mengenai masalah masih belum optimalnya peran Bank BNI Syariah dalam memfasilitasi nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah. Penelitian saya bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pembiayaan *take over* KPR Syariah dan kendala apa saja yang dihadapi oleh BNI Syariah cabang Bengkulu dalam melakukan *take over* KPR Syariah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, karena peneliti ingin mendapatkan gambaran tentang sistem pembiayaan *take over* KPR Syariah, apa saja kendala yang dihadapi dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan pada pembiayaan *take over* KPR pada BNI Syariah Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan

¹² Dzuljastri Abdul Razaka and Yusof Ismail, "Diminishing Partnership: Bankers Strategic Response to Shariah Compliant Home", *International Journal of Economics, Management & Accounting*, The International Islamic University Malaysia, Tahun 2011

kualitatif, berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang atau pelaku yang diamati.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak Maret sampai dengan Agustus 2018. Penelitian dilakukan di BNI Syariah Cabang Bengkulu. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut, karena pada Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu memiliki pembiayaan *take over* dalam bidang KPRS yang cukup banyak di minati oleh para nasabah yang ingin melakukan *take over* kepemilikan sebuah rumah berdasarkan konsep syariah, dan juga pada BNI Syariah dapat banyak kemudahan dalam mendapatkan informasi yang diinginkan bagi peneliti, sehingga hal tersebut dapat membantu peneliti dalam penelitian ini sehingga mendapatkan data yang tepat dan akurat.

3. Informan Penelitian

Pada penelitian ini informan yang dipilih adalah sebanyak 5 (lima) orang, yaitu 2 (dua) orang nasabah yang melakukan *take over* KPR Syariah sebagai data pendukung, 1 (satu) orang pimpinan dan Karyawan marketing khususnya dalam bidang KPR Syariah di Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu, serta 1 (satu) orang karyawan *developer* perumahan komersil. Dalam pemilihan informan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yakni peneliti hanya memilih orang-orang atau informan yang menurut peneliti bisa membantu memberikan informasi yang peneliti inginkan..

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Merupakan orang atau objek yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti yang memiliki hubungan langsung dengan penelitian. Dalam hal ini data diperoleh langsung dari Pimpinan sedangkan Karyawan *marketing* BNI yang mengelola langsung pembiayaan *take over* KPR tersebut dan nasabah yang mendapatkan pembiayaan *take over* dari BNI Syariah Cabang Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dokumen resmi, buku, jurnal, serta artikel, internet dan sumber lainnya yang menunjang dan ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

b. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik Pengumpuan Data digunakan adalah :

1) Observasi

Tehnik ini digunakan untuk mencari data jumlah nasabah yang telah melakukan pembiayaan *take over* KPR Syariah.

2) Wawancara

Jenis yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara yang dilakukan secara langsung dan terstruktur, melalui pedoman wawancara, adapun wawancara yang dilakukan kepada informan untuk mendapatkan informasi mengenai penelitian ini.

3) Studi Kepustakaan

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan konsep atau teori tentang *take Over* KPR Syariah, buku, jurnal dan data tertulis lainnya yang terdapat keterangan dan penjelasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah aktivitas yang dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Dimulai dari pengumpulan data sampai pada tahap penulisan laporan. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dan analisis data bukanlah dua hal yang terpisah, melainkan dilakukan secara bersamaan. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci, mengarahkan, menggolongkan dan membuang yang tidak perlu, berdasarkan data yang yang diperoleh direduksi, diarahkan, dan dipilih hal-hal yang pokok di fokuskan kepada suatu tema, konsep, atau kategori tertentu yang akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan dalam penelitian. Pada penelitian ini akan difokuskan pada pengumpulan data, agar memberikan gambaran yang lebih tajam terhadap hasil penelitian.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Langkah selanjutnya setelah reduksi data adalah penyajian data (*Display Data*). teknik penyajian data dalam berbagai bentuk seperti table, grafik dan sejenisnya. Lebih dari itu, penyajian data dapat juga berupa uraian dan pemaparan singkat, hubungan antara kategori dan sejenisnya.¹³

Pada penelitian ini, setelah peneliti menganalisa data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta dokumen yang ada pada BNI Syariah Cabang Bengkulu. Maka penulis akan menguraikan secara rinci mengenai hasil dari optimalisasi

¹³ Ascarya, Akad Dan Produk Bank Syariah, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), h. 245

Pembiayaan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu.

c. Kesimpulan/Penjelasan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Menurut Miles An Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data. dengan demikian kesimpulan dalam penelitian dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.¹⁴

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah proses penelitian ini, penulis menguraikan beberapa hal tentang sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB Pertama yaitu Pendahuluan yang memuat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB Kedua yaitu Kajian Teori yang menjelaskan tentang Optomalisasi Pembiayaan Take Over KPR Syariah.

BAB Ketiga yaitu Tinjauan Umum Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu mencakup sejarah singkat, visi, misi, motto, struktur organisasi, produk dan jasa.

¹⁴ Veithzal Rivai Veithzal, *Islamic Financial Management*, Jakarta: Raja Grapindo Persada. 2012, h. 56

BAB Keempat yaitu Hasil Penelitian dan Pembahasan mengenai Optimalisasi Pembiayaan Take Over KPR Syariah Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu yang meliputi jawaban dari permasalahan dan rumusan masalah yang baik.

BAB Kelima yaitu Penutup yang didalamnya terdapat kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan serta saran-saran yang bersifat praktis dan membangun.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Optimalisasi Pembiayaan

1. Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah menjadi tertinggi, paling baik, sempurna, terbaik dan paling menguntungkan, mengoptimalkan berarti menjadikan sempurna, menjadi yang paling tinggi, menjadikan maksimal, optimalisasi berarti pengoptimalan.¹⁵

Menurut pendapat salah satu Ahli Ahmad Zaelani mendefinisikan optimalisasi sebagai berikut :

Optimalisasi berasal dari kata optimum yang bermakna tingkatan yang sangat menguntungkan dalam batas-batas tertentu dan pengoptimalan merupakan penyempurnaan suatu sistem supaya berprestasi sebaik-baiknya atas dasar-dasar kriteria tertentu.¹⁶

Sedangkan menurut pendapat lain yang dikemukakan oleh Hotniar Siringorongo ialah sebagai berikut :

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa di dapat jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa di tekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.¹⁷

¹⁵ Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gita Media Press, 2015), h.562

¹⁶ Ahmad Zaelani, "*Optimalisasi Sistem Operasional Koperasi Dalam Kesejahteraan Ekonomi Anggota di Kopontren Al – Amanah*". (Skripsi, Manajemen Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015).

¹⁷ Hotniar Siringorongo, *Pemrograman Linear : Seri Tehnik Riset Operasi*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012) h. 4-6

Dalam hal pengoptimalisasian jasa di perbankan syariah terdapat beberapa indikator-indikator yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah, diantaranya yaitu :

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.¹⁸

Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.

¹⁸ Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMI Tulungagung”, (Jurnal AN-NISBAH, IAIN Tulungagung 2016), h.150

b. Standard Kualitas Pelayanan

Standard kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi pelayanan yang harus dipenuhi dalam suatu pelayanan, yaitu *tengible, realibility, responsireness, assurance dan empathy*.

1. *Tengible* (bukti langsung)

Tengible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), seperti perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.¹⁹

2. *Realibility* (kehandalan)

Realibility adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

¹⁹ Nina Indah Febriana, “*Analisis Kualitas Pelayanan...*”, h.152

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Empathy* (empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggandengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²⁰

²⁰ Nina Indah Febriana, “*Analisis Kualitas Pelayanan...*”, h.155

2. Manfaat Optimalisasi

- a. Mengidentifikasi tujuan
- b. Mengatasi kendala
- c. Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan
- d. Pengambilan keputusan yang lebih cepat.²¹

Berdasarkan konsep teori diatas, maka dapat peneliti simpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses dan upaya yang dijalankan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat bermanfaat menjalankan suatu program kerja yang telah direncanakan perusahaan sehingga dapat mencapai suatu keuntungan ataupun hasil yang telah diharapkan.

3. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Istilah pembiayaan pada intinya berarti *I believe, I Trust* ‘saya percaya’ atau saya menaruh kepercayaan, kata pembiayaan artinya kepercayaan (*trust*) berarti lembaga pembiayaan selaku sahibul mal menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanahnya yang diberikan, dana tersebut harus digunakan dengan jelas, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan

²¹ Krisna Amelia Y, “*Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektivitas Amil Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di BAZNAS Tulungagung*”. (Skripsi: Ekonomi Syariah, 2017)

syarat-syarat yang jelas, serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.²²

Berikut definisi pembiayaan atau *financing* yang dikemukakan oleh Veithzal Rivai :

Pembiayaan atau *financing*, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang direncanakan.²³

Pembiayaan pada Bank Konvensional biasa disebut dengan kredit, Pengertian kredit menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998, kredit adalah penyedia uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Sedangkan pengertian pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan dan kesepakatan antara pihak bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut dengan besaran bagi

²² Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 7

²³ Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management...*, h. 9

hasil yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tanpa ada paksaan dari salah satu pihak.²⁴

b. Tujuan Pembiayaan

Tujuan dari pembiayaan yang mencakup secara umum pada dasarnya terdapat dua fungsi yang saling berkaitan dari pembiayaan, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Profitibility* yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari dunia usaha yang dikelola bersama nasabah.
- 2) *Safety*, keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin agar tujuan *profitability* dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.²⁵

Setelah menganalisis pengertian di atas maka menurut pendapat penulis bahwa optimalisasi pembiayaan adalah proses pencarian solusi terbaik dalam hal pendanaan khususnya di dalam suatu lembaga keuangan syariah yang dilakukan antara pihak bank dan nasabah yang bertujuan bersama-sama untuk mewujudkan keuntungan dalam hal berinvestasi yang lebih baik dan bermanfaat untuk meminimalisir biaya-biaya pendanaan yang diperlukan.

²⁴ Muhammad Ismail, *bisnis Islami*, (Jakarta: Gema Insani, 2012), h. 102

²⁵ Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), h. 123

B. Take Over

1. Pengertian *Take Over*

Secara bahasa *Take Over* diartikan sebagai mengambil alih.²⁶

Menurut fatwa dewan syariah nasional nomor:31/DSN-MUI/VI/2002

Take over (pengalihan hutang) adalah pemindahan utang nasabah dari

bank/lembaga keuangan konvensional ke bank/lembaga keuangan

syariah.²⁷ *Takeover is one of the forms of service in sharia financing is*

that to help the people transform going non sharia transactions into

sharia compliant transactions, Artinya *take over* adalah suatu bentuk

pemberian layanan dalam keuangan syariah untuk membantu

pemindahan/perubahan transaksi non syariah kedalam transaksi

menurut syariah. Dalam fatwa DSN-MUI/No.31/DSN-MUI/VI/2002

Tentang pengalihan hutang di jelaskan mengenai beberapa alternatif

akad yang dapat di lakukan oleh Lembaga Keuangan Syariah (LKS),

antara lain :

a) LKS memberikan *qardh* kepada nasabah. Dengan *qardh* tersebut

nasabah melunasi kredit atau utangnya; dan dengan demikian,

aset yang di beli dengan kredit tersebut menjadi milik nasabah

secara penuh. Kemudian nasabah menjual aset yang sudah di beli

tersebut kepada LKS, dan dengan hasil penjualan itu nasabah

melunasi *qardh*-nya kepada LKS, selanjutnya, LKS menjual

²⁶ John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, cet. XXVI, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 578

²⁷ Juwita Anggraini dan Siti Mardiah, “*Analisis Kinerja Pembiayaan Take Over pada BTN Syariah*”, (Jurnal Review i-finance, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Raden Fatah Palembang, 2016), h.100

secara murabahah aset yang telah menjadi miliknya tersebut kepada nasabah ,dengan pembayaran secara cicilan.

- b) LKS membeli sebagian aset nasabah, dengan seizin LKK sehingga terjadinya syirkah al-milk antara LKS dan nasabah terhadap aset tersebut. Kemudian, bagian aset yang di beli oleh LKS adalah bagian aset yang senilai dengan utang (sisa cicilan) nasabah kepada LKK. Selanjutnya LKS menjual secara Murabahah bagian aset yang menjadi miliknya tersebut kepada nasabah, dengan pembayaran secara cicilan.
- c) Dalam pengurusan untuk memperoleh kepemilikan penuh atas aset, nasabah dapat melakukan akad ijarah dengan LKS. Apabila di perlukan, LKS dapat membantu menalangi kewajiban nasabah dengan menggunakan akad *qardh*. Akad ijarah sebagaimana di maksud tidak boleh di persyaratkan dengan (harus terpisah dari) pemberian talangan (*qardh*). Besar imbalan jasa ijarah tidak boleh didasarkan pada jumlah talangan yang di berikan LKS kepada nasabah.²⁸
- d) LKS memberikan *Qardh* kepada nasabah untuk melunasi kreditnya dan dengan demikian aset yang di beli dengan kredit tersebut menjadi milik nasa bah secara penuh. Nasabah menjual aset tersebut kepada LKS, dan dengan hasil penjualan tersebut nasabah melunasi *qardh*-nya kepada LKS. LKS menyewakan aset

²⁸ Darsono, dkk, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), h. 66

yang telah menjadi miliknya tersebut kepada nasabah, dengan akad *Ijarah Muntahhiyah bi tamlik*.²⁹

Menurut pendapat Karim Pembiayaan berdasarkan *take over* merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan keuangan bank syariah untuk membantu masyarakat mengalihkan transaksi non syariah yang telah berjalan menjadi transaksi yang sesuai dengan syariah. Dalam hal ini atas permintaan nasabah, bank syariah melakukan pengambilalihan utang nasabah di bank konvensional dengan cara memberikan jasa hiwalah atau dapat juga dengan menggunakan *qardh*. Disesuaikan dengan ada tidaknya unsur bunga dalam hutang nasabah kepada bank konvensional.³⁰

Di dalam logika *take over* pembiayaan mendefinisikan *take over* adalah pengalihan pembiayaan dari bank riba ke bank syariah. *Take over* ini hanya di sarankan untuk nasabah bank riba menjadi nasabah bank syariah. Selain karena untuk syiar bank syariah juga karena cukup sulit mencari pembenaran yang tepat dan efisien untuk *take over* dari bank syariah ke bank syariah yang lain.³¹

²⁹ Darsono, dkk, *Perbankan Syariah...*, h. 67

³⁰ Adiwarmam A. Karim, Bank Islam, *Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2017), h.248

³¹ Ahmad Ihfam, *Ini Lho KPR Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017), h.68

2. Akad–akad yang Digunakan Dalam Transaksi *Take Over* Dengan Prinsip Syariah

a. *Qardh*

Qardh secara bahasa berarti “potongan”. Dikatakan dengan demikian karena uang yang di utangkan akan memotong sebagai hartanya. Menurut terminologi, istilah *qardh* berarti harta yang di pinjamkan seseorang kepada orang lain untuk di kembalikan setelah memiliki kemampuan. Utang merupakan bentuk pinjaman yang akan di kembalikan meskipun tanpa imbalan, kecuali mengharapkan ridho dari Allah SWT.³² *Qardh* merupakan suatu bentuk pemberian pinjaman dari Bank syariah tanpa bunga kepada nasabah, terutama untuk mengatasi masalah *cash flow*.³³

Jadi akad *qardh* adalah transaksi pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. Dalam penyaluran dana pembiayaan berdasarkan akad *qardh*, undang–undang perbankan syariah memberikan penjelasan bahwa yang di maksud dengan akad *qardh* adalah akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah

³² Asnaini dan Herlina Yustati, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), h. 27

³³ Darsono, dkk, *Perbankan Syariah di Indonesia...*, h. 68

tersebut wajib mengembalikan dana yang di terimanya pada waktu yang telah di sepakati.³⁴

b. *Murabahah*

Murabahah adalah transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli. Dalam penyaluran pembiayaan berdasarkan akad *murabahah* undang-undang perbankan syariah memberikan penjelasan bahwa yang dimaksud dengan akad *murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.³⁵

Ketentuan umum :

- 1) Bank bertindak sebagai pihak penyedia dana dalam kegiatan transaksi *murabahah* dengan nasabah.
- 2) Bank dapat membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah di sepakati kualifikasinya
- 3) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan barang yang dipesan nasabah, dan Bank dapat

³⁴ A.Wangsa Widjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama 2012) h.167

³⁵ A.Wangsa Widjaja Z, *Pembiayaan Bank...*, h.168

memberikan potongan dalam besaran wajar dengan tanpa di perjanjikan di muka³⁶

Menurut pendapat Darsono, dkk *Murabahah (defferent payment sale)* merupakan jual beli bareng pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Pembali membayar kewajibannya secara tanggung. Sifat *one shoot deal* dan tidak tepat untuk pembiayaan modal kerja.³⁷

Sedangkan menurut pendapat Asnaini dan Herlina *Murabahah* adalah jual beli dengan harga asal di tambah keuntungan yang di sepakati antara pihak bank dengan nasabah, dalam hal ini bank menyebutkan harga barang kepada nasabah yang kemudian bank memberikan laba dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.³⁸

c. *Ijarah*

Ijarah adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan jasa antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa dengan penyewa untuk atas objek sewa yang disewakan dalam menyalurkan pembiayaan *ijarah*, undang-undang perbankan syariah menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan akad *ijarah* adalah akad pembiayaan dana dalam rangka memindahkan

³⁶ Muhammad, *Sistem Bagi Hasil Dan Pricing Di Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press 2016) h.10

³⁷ Darsono, dkk, *Perbankan Syariah...*, h. 66

³⁸ Asnaini dan Herlina Yustati, *Lembaga Keuangan ...*, h. 27

hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan itu sendiri.³⁹

Ijarah (operational lease) merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan kepemilikan atas barang.⁴⁰ Transaksi ijarah pada prinsipnya di landasi dengan adanya pemindahan manfaat, pada dasarnya prinsip *ijarah* sama dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya saja. bila pada jual beli obyek transaksinya adalah barang, maka pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.⁴¹

d. *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik*

Akad *Ijarah Muntahiya Bittamlik* (IMBT) adalah transaksi sewa-menyewa antara pemilik objek sewa dan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang di sewakannya dengan opsi perpindahan hak milik objek sewa, dalam penyaluran pembiayaan untuk penyewaan barang bergerak, Undang-undang perbankan syariah menjelaskan bahwa yang di maksud dengan akad *Ijarah Muntahiya Bittamlik* adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa dengan opsi

³⁹ A.Wangsa Widjaja Z, *Pembiayaan Bank...*h.168

⁴⁰ Darsono,dkk, *Perbankan Syariah...*, h. 66

⁴¹ Muhammad, *Sistem Bagi Hasil...*, h.13

pemindahan kepemilikan barang.⁴² IMBT merupakan akad sewa yang diakhiri dengan pilihan bagi penyewa untuk membeli barang tersebut pada akhir periode sewa.⁴³

IMBT diartikan suatu kombinasi antara sewa- menyewa (*ijarah*) dan jual beli atau hibah di akhir masa sewa. Dalam IMBT, pemindahan hak milik barang terjadi dengan salah satu dari dua cara berikut ini:

- 1) Pihak yang menyewa berjanji akan menjual barang yang disewakan tersebut pada akhir masa sewa
- 2) Pihak yang menyewakan berjanji akan menghibahkan barang yang di sewakan tersebut pada akhir masa sewa⁴⁴

3. Sebab terjadinya *Take Over*

Take over (pengalihan hutang) kredit pemilikan rumah (KPR) nasabah disuatu bank dapat terjadi karena hal-hal berikut:

- a. Karena suku bunga pada bank konvensional tidak menentu menyebabkan angsuran yang dibayarkan nasabah juga tidak menentu.
- b. Mereka ingin menghindari praktik bunga (riba) di bank konvensional, yang mana setiap keterlambatan pembayaran angsuran akan menambah pembayaran bunga.

⁴² A.Wangsa Widjaja Z, *Pembiayaan Bank...*, h.170

⁴³ Darsono, dkk, *Perbankan syariah...*, h.66

⁴⁴ Asnaini dan Herlina Yustati, *Lembaga Keuangan...*, h.31

- c. Mereka kecewa dengan laporan pembayaran bank konvensional yang ternyata setiap membayar angsuran KPR pada awal tahun perjanjian KPR sebagian besar hanya untuk membayar bunganya saja dan untuk membayar pokoknya sedikit sekali sehingga *outstanding* pokok KPR nya turunnya tidak signifikan.
- d. Apabila *take over* terjadi di bank syariah ke bank syariah lain dapat di sebabkan oleh tingkat margin antar bank. Nasabah merasa kesulitan untuk membayar angsuran pada bank asalnya.⁴⁵

4. Manfaat *Take Over* Syariah

- a. Suku bunga bank konvensional yang fluktuatif membuat angsuran kredit menjadi tidak menentu. Hal ini dapat memberatkan nasabah apabila terjadi krisis moneter, sedangkan di bank syariah menggunakan sistem bagi hasil hal tersebut terasa menguntungkan nasabah.
- b. Kekecewaan nasabah terkait laporan pembayaran angsuran yang ternyata setiap pembayaran angsuran kredit pada awal-awal tahun perjanjian sebagian besar hanya untuk membayar bunganya saja dan untuk pembayaran pokoknya hanya sedikit sehingga *outstanding* pokok kredit turunnya tidak signifikan. Sedangkan di bank syariah setiap pembayaran angsuran antara

⁴⁵ Esi Aprilia, “*Analisis Pembiayaan KPR Take Over Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Salatiga. Salatiga*” : Tugas Akhir, perbankan Syariah, 2016.

pembayaran pokok dengan pembayaran margin hampir berimbang, sehingga penurunan *outstanding* pokok kredit signifikan.

- c. Bebas dari unsur riba, karena pembiayaan tidak didasarkan bunga seperti yang di terapkan pada bank konvensional.⁴⁶

5. Syarat dan Mekanisme *Take Over*

Seperti halnya transaksi lain yang terjadi di bank, *take over* pun memiliki syarat-syarat tertentu. Persyaratan umum yang biasanya diajukan oleh bank syariah kepada calon nasabahnya yang ingin melakukan *take over* pada kreditnya di bank konvensional sama dengan nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan baru di bank syariah, seperti batas usia minimum pengajuan pembiayaan, batas usia maksimal pelunasan pembiayaan, batas minimal masa kerja pada saat pembiayaan diajukan, dan memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank. Sedangkan kriteria tertentu yang biasanya diajukan oleh bank syariah terkait dengan *take over* yang akan dilakukannya terhadap kredit calon nasabahnya yang masih berjalan di bank konvensional tersebut biasanya meliputi jangka waktu kredit yang telah berjalan, kolektibilitas calon nasabah, mutasi rekening nasabah, informasi dari BI terkait dengan riwayat kredit maupun pembiayaan yang diambil oleh nasabah, jenis pembiayaan yang akan diterapkan

⁴⁶ M. Koni Rumaini Aziz. “Analisa perjanjian...”,h.18

setelah kredit di *take over*, maupun kondisi fisik dan lingkungan rumah tersebut. Hal-hal tersebut akan dianalisa sebaik mungkin oleh bank syariah sebelum permohonan *take over* pembiayaan disetujui dan dicairkan. Penilaian tersebut diberikan berdasarkan prinsip-prinsip pemberian kredit 5C (*character, collateral, capacity, capital and condition of economics*).⁴⁷

6. Landasan Hukum *Take Over* Syariah

a. QS. Al-Isra' ayat 34:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ
أَشُدَّهُ^ج وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ^ط إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿٣٤﴾

Artinya:

“Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabnya”.

b. QS. Al-Maidah ayat 2:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْبِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
أَهْدَىٰ وَلَا الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا
مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا^ج وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا^ع وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ
شَنَّانُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا^د

⁴⁷ Rahmat Firdaus dan Maya Arianti, *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.84

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢١٧﴾

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.

C. KPR Syariah

1. Pengertian KPR Syariah

Salah satu produk perbankan syariah yaitu KPR Syariah yang merupakan salah satu *alternative* bagi masyarakat untuk mendapatkan segala kebutuhan yang berkaitan dengan perumahan dengan menggunakan akad syariah.⁴⁸ Kepemilikan rumah syariah (KPR) di atur dalam Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor: 08/PERMEN/M/2008 adalah pembiayaan yang diterbitkan oleh

⁴⁸ Agus Setiawan dan Sapi'i. “Pemilihan Pembiayaan KPR Dengan Akad Murabahah”, (*Review Jurisprudence of Journal*), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Samarinda Vol. 2 No. 1 Juni 2016.

lembaga penerbit pembiayaan yang meliputi bersubsidi, KPR/KPRRS Mikro bersubsidi, baik konvensional maupun berprinsip syariah.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) diartikan sebagai kredit yang diajukan oleh debitur/konsumen kepada pihak bank dimana kredit tersebut akan dipergunakan untuk membangun, merenovasi, membeli atau memperluas tanah dengan cara pembayaran angsuran setiap bulansesuai dengan waktu tertentu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dengan bertujuan untuk konsumsi pribadi, keluarga dan rumah tangga.⁴⁹

Dalam mekanisme KPR syariah tidak menggunakan sistem kredit yang biasa diterapkan oleh KPR konvensional. Mekanisme yang digunakan KPR syariah biasa dikenal dengan sistem pembiayaan angsuran tetap dari awal hingga pelunasan. Jadi KPR syariah menggunakan skema murabahah yaitu akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk natural *certainly contract*, karena di dalam murabahah ditentukan berapa keuntungan yang diperoleh.⁵⁰

⁴⁹ Bayu Ilham Cahyono Darminto, "Analisis Sistem dan Prosedur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) Murabahah Untuk Mendukung Pengendalian Internal", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol No.1 Januari 2015.

⁵⁰ Wasilatul Aliah, *Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah*, (Skripsi: Sarjana Muamalat Ekonomi Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2012), Hal. 46

2. Jenis-jenis KPR

Pada saat ini di Indonesia terdapat dua jenis KPR diantaranya :

- a. KPR Subsidi yaitu suatu kredit yang di peruntukkan kepada masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimilikinya. Bentuk subsidi yang diberikan berupa subsidi yang meringankan kredit dan subsidi yang menambah dana pembangunan atau perbaikan rumah, adapun kredit subsidi ini diatur oleh Pemerintah, sehingga tidak setiap masyarakat yang mengajukan kredit dapat diberikan fasilitas ini. Secara umum batasan yang ditetapkan oleh Pemerintah dalam memberikan subsidi adalah penghasilan pemohon dan maksimum kredit yang diberikan.
- b. KPR Non Subsidi, yaitu suatu KPR yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat. Ketentuan KPR ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan besar kecil kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai dengan kebijakan bank yang bersangkutan.⁵¹

⁵¹ Wasilatul Aliah, *Preferensi Nasabah...*, Hal. 48

3. Keuntungan KPR Syariah

- a. Nasabah tidak harus menyediakan dana secara tunai untuk membeli rumah. Nasabah cukup menyediakan uang muka.
- b. Karena KPR memiliki jangka waktu yang panjang, angsuran yang dibayar dapat diiringi dengan ekspektasi peningkatan penghasilan.
- c. Skim pembiayaan adalah jual beli (*Murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixed margin*) Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu, serta tidak ada unsur spekulatif.
- d. Bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo.⁵²

⁵² Rahmatul Khairiyah, *Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumer KPR Syariah dan Konvensional*, (Skripsi: Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara, 2017).

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat BNI Syariah Cabang Bengkulu

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan Syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berdasarkan pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 Kantor Cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office Channeling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dalam pelaksanaan operasionalnya perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek Syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan Syariah.⁵³

⁵³ BNI Syariah, link: <http://bank.bnisyariah.co.id>, pada hari senin, 23 April 2018, pukul 12:51

Didalam *corporate plan* UUS BNI tahun 2000 diterapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang surat berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Untuk Cabang BNI Syariah Cabang Bengkulu diresmikan pada bulan April 2012. September 2013 jumlah Cabang BNI Syariah mencapai 64 kantor Cabang, 161 Kantor Cabang pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.

A. Visi dan Misi BNI Syariah

1. Visi BNI Syariah

Menjadi Bank Syariah pilih Masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.⁵⁴

2. Misi BNI Syariah

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

⁵⁴ BNI Syariah, link: <http://bank.bnisyariah.co.id>,

- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan Syariah.
- c. Memberikan nilai investasasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.⁵⁵

B. Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Bengkulu

Setiap organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mengetahui tugasnya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.⁵⁶

Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Bengkulu menggunakan desain model horizontal, model ini dibuat dengan menarik garis secara horizontal dengan pembagian fungsional masing-masing bersama tugasnya masing-masing.

Adapun fungsi pokok masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁷

1. Branch Manager

- a. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.

⁵⁵ BNI Syariah, link: <http://bank.bnisyariah.co.id>, ...

⁵⁶ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

⁵⁷ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

- b. Mengkoordinir Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan tahun cabang.
- c. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk Bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.⁵⁸

2. *Operational Manager*

- a. Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan.
- b. Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan pemupukan dana, posisi likuiditas dan pembiayaan.

Operational Manager membawahi:

- 1. *Customer Service Head* (CSH)
- 2. *Financing Administration Head* (FAH)
- 3. *Back Office Head* (BOH)⁵⁹

3. *Branch Manager controller* (BIC)

- a. Membantu kepada cabang dalam melaksanakan fungsi pengawasan cabang.
- b. Memelihara kecermatan dan ketelitian dan accounting, informasi keuangan serta laporan-laporan lain.
- c. Mendorong dipatuhinya ketepatan atau kebijakan yang digariskan oleh kantor pusat, kantor cabang maupun Bank Indonesia.⁶⁰

⁵⁸ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

⁵⁹ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

⁶⁰ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

4. *SME financing Head (SFH)*

- a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja di bidang pembiayaan produktif.
- b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi maupun kegiatan usaha setempat.
- c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan produktif.

SFH membawahi *SME Account office (SAO)*.⁶¹

5. *Sales Head (SH)*

- a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja di bidang pembiayaan konsumtif dan pendanaan.
- b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi setempat.
- c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan konsumtif dan produk-produk perbankan lainnya.

SH membawahi:

- 1) *Sales office (SO)*
- 2) *Sales asisten (SA)*⁶²

6. *Processing Head (PH)*

- a. Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan atau cross clearing telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit.

⁶¹ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

⁶² Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

- b. Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang di berikan.
- c. Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

CPH membawahi:

- 1) Consumer processing Assistant (CPA)
- 2) Collection assistant (CSH)⁶³

7. Costomer service Head (CSH)

- a. Menyelenggarakan dan melakukan pemantauan layanan.
- b. Menyusun target untuk pencapaian Indeks pelayanan (KP)
- c. Memeriksa aplikasi pembukuan rekening dan transaksi harian.

CSH membawahi:

- 1) *Customer Service*
- 2) *Teller*⁶⁴

8. *Financing Adminitration Head (FAH)*

- a. Memeriksa mutasi harian
- b. Memastikan kebenaran posting
- c. Menyiapkan penyelenggaraan pengadministrasiannya.

OH membawahi:

- 1) *Financing Adminitration Assistant (FAA)*
- 2) *Operational Assistant (OA)*⁶⁵

⁶³ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

⁶⁴ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

⁶⁵ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

9. *Back Office Head* (BOH)

- a. Mengelola secara optimal fasilitas fisik cabang untuk menunjang pelayanan kantor cabang.
- b. Menyediakan dan mensupport kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fasilitas cabang.
- c. Mengawasi dan menyusun penyelenggaraan administrasi asset cabang.⁶⁶

C. Penyaluran Dana dan Prosedur Pembiayaan

1. Pembiayaan Emas IB Hasanah

Pembiayaan Emas IB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang di berikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang di angsur secara pokok setia bulannya melalui akad *murabahah* (jual beli).

Keunggulannya :

- 1) Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT.ANTAM.
- 2) Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas
- 3) Biaya administrasi yang ringan mulai dari Rp. 50.000.
- 4) Margin kompetitif
- 5) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis.

⁶⁶ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

6) Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun.

7) Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000.

Prosedur pembiayaan Emas IB Hasanah :

Dokumen yang di butuhkan :

- a) Formulir permohonan pembiayaan
- b) Fotocopy ktp
- c) Fotocopy NPWP (untuk permohonan Rp.50.000.000,- ke atas)
- d) Fotocopy Kartu Identitas Pegawai (Untuk pegawai)
- e) Berstatus sebagai pegawai aktif / profesional/ pengusaha / lainnya.
- f) Permohonan minimal berusia 21 tahun , pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum : 55 tahun untuk pegawai (usia pensiun), 60 tahun untuk kalangan profesional dan pengusaha.
- g) Mempunyai pengasilan tetap dan kemampuan mengangsur.⁶⁷

⁶⁷ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

2. Griya iB Hasanah

Definisi dari Griya iB Hasanah adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang di berikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing – masing calon nasabah.

Keunggulan dari produk Griya iB Hasanah ini yaitu:

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah/minimal pembiayaan Rp. 25 juta dan maksimum Rp. 5 Milyar.
- b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau di sesuaikan dengan kemampuan pembayaran.
- c) Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan
- d) Angsuran tetap tidak berubah sampai dengan lunas
- e) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor Cabang BNI syariah maupun Konvensional.

Prosedur pembiayaan Griya iB Hasanah:

- a) WNI.

- b) Berusia minimal 21 tahun dan maksimal pada saat pensiun, pembiayaan harus lunas.
- c) Mempunyai penghasilan yang tetap dengan masa kerja sekurang-kurangnya selama 2 tahun.
- d) Mengisi formulir dan dokumen-dokumen yang diperlukan di bank BNI syariah.

Prosedur :

- a) Mengisi formulir pembiayaan di kantor cabang BNI syariah.
- b) Menyerahkan fotocopy KTP, KK, Surat Nikah.
- c) Menyerahkan Asli Surat Keterangan Kerja
- d) Menyerahkan Slip gaji 3 bulan terakhir.
- e) Menyerahkan rekening koran tabungan aktif 3 bulan terakhir
- f) Menyerahkan fotocopy Sertifikat, imb dan PBB 3 tahun terakhir (rumah yang akan di take over)
- g) Menyerahkan copy akad pembiayaan di bank sebelumnya dan copy rekening Pinjaman 6 bulan terakhir.
- h) Pembiayaan KPR di tempat lama harus sudah berjalan minimal 1 tahun.⁶⁸

⁶⁸ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

3. Multijasa iB Hasanah

Multijasa iB Hasanah (*Ijarah Multijasa*) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang di berikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama jasa di maksud tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang di haramkan Syariat Islam.

Keunggulan dari produk Multijasa iB Hasanah ini adalah:

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Minimal pembiayaan Rp 5 Juta dan Maksimum Rp 500 juta
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun
- d) Uang muka ringan
- e) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor Cabang BNI syariah maupun BNI Konvensional.

Akad yang di gunakan adalah *Ijarah*, dengan persyaratan :

- a) Warga Negara Indonesia
- b) Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan pensiun pembiayaan harus lunas
- c) Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun

- d) Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan.⁶⁹

4. Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai materil) atau *fixed asset* yang di tujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang di haramkan syariah Islam.

Keunggulan produk ini yaitu:

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Minimal pembiayaan Rp 25 juta dan maksimum Rp 2 Milyar
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun
- d) Uang muka ringan
- e) Pembayaran angsuran melalui debet rekening seara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabng BNI syariah maupun BNI konvensional.

⁶⁹ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

Prosedur pembiayaan multiguna:

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang di berikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan / atau jasa sesuai dengan prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang di tinggali berstatus SHM dan SHGB dan bukan barang yang di biayai.

Akad Murabahah atau Ijarah Multijasa ,dengan persyaratan:

- a) WNI
- b) Berusia minimal 21 tahun dan maksimal pada saat pensiun, pembiayaan harus lunas.
- c) Mempunyai penghasilan yang tetap dan mampu mengangsur pembiayaan.
- d) Melengkapi persyaratan dokumen yang di tentukan ketentuan biaya : Asuransi jiwa dan kerugian , notaris, materai, dll, sesuai ketentuan yang berlaku.⁷⁰

5. Flexi iB Hasanah Umroh (*Flexi Umroh*)

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah berkerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

⁷⁰ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

Keunggulan :

- a) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah dan sesuai dengan prinsip syariah.
- b) Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua/mertua, suami/istri, dan anak-anak.
- c) Maksimum pembiayaan Rp. 200 juta.
- d) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah *payroll* BNI atau BNI Syariah.
- e) Tanpa agunan untuk nasabah *payroll* BNI Syariah.
- f) Uang muka ringan.
- g) Angsuran tetap tidak berubah sampai dengan lunas.
- h) Pembayaran angsuran melalui debit dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun Konvensional.
- i) Akad : Ijarah Multijasa

Persyaratan :

- a) Warga Negara Indonesia.
- b) Usia minimal 21 tahun dan maksimal 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
- c) Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.
- d) Melengkapi persyaratan dokumen yang telah ditentukan

Ketentuan Biaya :

Biaya Asuransi, Biaya Administrasi, Notaris, Materai, dll sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁷¹

6. IB Hasanah Card

IB Hasanah Card adalah salah satu produk pembiayaan unggulan dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006. iB Hasanah Card merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam fatwa.

Keunggulan produk iB Hasanah Card, yaitu :

- a) Sesuai tuntunan syariah.
- b) Diterima di seluruh dunia.
- c) Biaya ringan.
- d) Transaksi untuk kebutuhan bisnis atau wirausaha.
- e) Otodebet zakat, infaq, sedekah, dan wakaf uang.
- f) Inspirasi Umroh iB Hasanah Card.⁷²

7. Oto IB Hasanah

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pelayanan konsumtif murabahah yang di berikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini. Akad yang digunakan pada produk iB Hasanah adalah *Murabahah*.

⁷¹ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

⁷² PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

Keunggulannya adalah :

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b) Minimal pembiayaan Rp. 5 juta dan maksimum Rp. 1 Milyar.
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.
- d) Uang muka ringan dan khusus kendaraan bermotor roda 2 dengan pola kerjasama uang muka tidak diwajibkan.
- e) Angsuran tidak berubah sampai dengan lunas.
- f) Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah atau BNI Konvensional

8. Tunas iB Hasanah

Tunas iB Hasanah adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang di berikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.

Keunggulan :

- a) Proses cepat dan mudah.
- b) Uang muka ringan minimal 10%.
- c) Minimal pembiayaan Rp. 5 juta s/d Rp. 500 juta.
- d) Jangka waktu minimal 3 tahun.⁷³

⁷³ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

9. Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Keunggulan produk ini adalah :

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun.
- c) *Plafond* pembiayaan minimal Rp. 50 juta dan maksimum Rp. 1 milyar.
- d) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabng BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

10. Gadai Emas iB Hasanah

Gadai Emas iB Hasanah atau juga disebut dengan pembiayaan *rahn* adalah penyerahan hak penguasa secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank. Sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.

Keunggulan produk ini adalah :

- a) Proses menggadai yang sangat sederhana dan tidak berbelit-belit dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b) Murah dan tarif dihitung secara harian.
- c) Jangka waktu 3 bulan dan bisa diperpanjang.
- d) Pembiayaan gadai diberikan sebesar 97% untuk emas lantakan 80% untuk emas perhiasan.
- e) Barang agunan aman karena diasuransikan.
- f) Diberikan fasilitas kartu ATM yang dapat ditarik tunai di seluruh jaringan BNI sehingga memudahkan nasabah, disamping lebih aman karena pembiayaan nasabah langsung masuk rekening Tabungan iB Hasanah.⁷⁴

11. CCF iB Hasanah

Cash Collateral financing iB Hasanah (CCF iB Hasanah) adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan oleh BNI Syariah.⁷⁵

⁷⁴ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

⁷⁵ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, *Brosur Produk Dana BNI Syariah*

D. Kepengurusan dan Keanggotaan

Tabel 3.1
Data Pegawai PT. BNI Syariah Bengkulu
Agustus, 2018

| | Nama Pegawai | Posisi |
|----|------------------------|---------------------------------|
| 1 | Amiruddin Umar | Pemimpin |
| 2 | Asep Suparman | Operational Manager |
| 3 | Rachmat Putra | SME Financing Head |
| 4 | Novan Zaman Herdyanto | Financing Administration Head |
| 5 | Rahmi Andriani | Sales Head |
| 6 | Rahma Hasanuddin | Customer Service Head |
| 7 | Novlen Hartati | Processing Head |
| 8 | Fredie Mercury | Remedial Recovery Head |
| 9 | Trisnu Edy Winata | Sales Officer |
| 10 | Adietya Muhlizar | SME Accounting Officer |
| 11 | Fahrul Asfira | Processing Assistant |
| 12 | Bella Anindita Putri | Financing Assistant |
| 13 | Ray Nandi Pratama | Collection Processing Assistant |
| 14 | Nine Aprilianti | Financing Assistant |
| 15 | Gina Erlinda | Sales Assistant |
| 16 | Ruri Inayati | Customer Service |
| 17 | Ade Nova Subrata | Processing Assistant |
| 18 | Uciany Prastiamukti | Processing Assistant |
| 19 | Nofrianda kamak | Back Office Head |
| 20 | Boby Hardiyansah Putra | Junior SME AO |
| 21 | Muhammad arifin | Teller |
| 22 | Rahmatin Nadia | Administration Assistant |
| 23 | Helna Tri Agustini | Sales Assistant |
| 24 | Tita Melina | Junior SME AO |
| 25 | Rahmat Putrado | BIC |
| 26 | Rapika Kusumanti | Teller |
| 27 | Radias Sundoro | Operational Assistant |
| 28 | Muhammad Iqbal | Sales Assistant |
| 29 | Erlin Priandi | Sales Assistant |
| 30 | Diga Paragus Putra | Teller |
| 31 | Handriko Syaputra | Teller |
| 32 | Mutia Hani | Administration Assistant |

Sumber: Arsip Sistem Keorganisasian PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu, 2018

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berikut ini peneliti mengemukakan hasil penelitian tentang optimalisasi pembiayaan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu, maka penulis mengumpulkan data dengan melakukan wawancara langsung ke objek penelitian.

1. Sistem Pembiayaan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu.

Dalam sistem dan mekanisme pembiayaan, dan bank menetapkan tahapan-tahapan yang harus ditempuh guna memperoleh pembiayaan yang diinginkan. Petugas bank dilarang memberikan pembiayaan kepada calon nasabahnya tanpa mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh bank tempatnya bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada Trisnu Edy Winata selaku *Sales Officer* pada tanggal 13 Juli 2018:

Konsumen mengajukan terlebih dahulu kepada pihak bank lalu pihak bank melakukan proses setelah disetujui kemudian dilunaskan menggunakan dana bank untuk selanjutnya melakukan *take over*, *take over* sejumlah berapa sisa pembayaran *plafon* pada bank yang sebelumnya, selanjutnya konsumen mengambil sertifikat tersebut karena hanya nasabah yang bisa mengambil sertifikat rumah tersebut sedangkan pihak bank hanya mendamping nasabah.⁷⁶

⁷⁶ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

Hal yang membedakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional yaitu terletak pada akad (perjanjian) jual beli yang dilakukan saat awal pertemuan untuk melakukan pembiayaan antara pihak bank syariah dan nasabah dimana detail dari keseluruhan pembiayaan dijelaskan langsung kepada nasabah sehingga tercapai suatu kesepakatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Juli 2018:

“Akad yang digunakan oleh BNI Syariah adalah dengan menggunakan akad *murabahah*, jika dari konvensional ke syariah namun jika dari bank syariah ke bank syariah maka akadnya adalah *musyarakah mutanaqisah*”.⁷⁷

Beberapa Bank Syariah menyediakan jenis KPR perumahan Komersil dan KPR perumahan bersubsidi yang diperuntukkan bagi para nasabah yang ingin memiliki rumah. Sedangkan BNI Syariah Cabang Bengkulu hanya menawarkan jenis KPR perumahan komersil yang bisa menjadi pilihan bagi para nasabah. Hal ini dijelaskan oleh Trisnu Edy Winata, saat wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Juli 2018:

“Kami di BNI Syariah menggunakan produk KPR yang bernama Griya iB Hasanah dan juga BNI Syariah memilih berkerjasama pada *developer* perumahan yang berkonsep komersil atau non subsidi”.⁷⁸

⁷⁷ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

⁷⁸ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

2. Kendala yang dihadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam Melakukan Pembiayaan *take over* KPR syariah.

Jawaban responden dari pertanyaan: Apa saja kendala yang dihadapi oleh Bank maupun Nasabah dalam proses pembiayaan *Take over* KPR syariah Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada Trisnu Edy Winata selaku *Sales Officer*, mengungkapkan bahwa:

Kendalanya terkadang bank yang bersangkutan yang dilunasi itu prosedur pengeluaran sertifikatnya tidak bisa satu hari padahal seharusnya satu hari sertifikat harus bisa di ambil oleh nasabah. Sertifikat biasanya baru bisa keluar satu hari dua hari seminggu. Karena disana ada resiko apabila sertifikat di ambil nasabah tanpa diketahui oleh pihak BNI syariah. BNI syariah juga terkadang ingin membantu nasabah yang ingin *melakukan take over* ke BNI Syariah tapi terkendala sertifikat perumahan nasabah yang masih bersifat induk atau belum terpecah padahal harusnya sertifikat sudah milik pribadi.⁷⁹

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Nofrianda Karnak selaku *Back Office Head*, beliau mengungkapkan bahwa:

Kendalanya tidak terlalu berarti, prosesnya yang dilalui pun cukup mudah. Akan tetapi, dari pihak bank yang konvensional mempersulit nasabahnya yang ingin melakukan *take over* pada bank syariah, mereka tidak mau kehilangan nasabahnya begitu saja. Sehingga proses *take over* menjadi sedikit terlambat.⁸⁰

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan lia Apriyanti selaku *Developer*, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala yang dihadapi biasanya dari pihak konsumen kami yang terkadang dalam hal pembagian waktunya saat melengkapi

⁷⁹ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

⁸⁰ Nofrianda Karnak, *Back Office Head* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 12 Juni 2018

pemberkasan atau persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak bank syariah sehingga proses *take over* sedikit lama”.⁸¹

Jawaban responden dari pertanyaan: Bagaimana cara BNI Syariah dalam menghadapi masalah yang terjadi ketika proses *take over* KPR Syariah. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada Trisnu Edy Winata selaku *Sales Officer*, mengungkapkan bahwa:

BNI Syariah mengatasi resiko dengan mendampingi nasabah ketika ingin mengambil sertifikat rumah pada bank sebelumnya untuk melakukan *take over* dan BNI Syariah melakukan analisis berdasarkan aspek 5C yakni *character, capacity, capital, collateral, dan condition*, analisis ini digunakan untuk meminimalisir resiko dalam menilai nasabah yang ingin *take over*.⁸²

3. Faktor–faktor yang dapat Meningkatkan Pelayanan pada Pembiayaan *take over* KPR Syariah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank BNI Syariah terhadap nasabah yang ingin melakukan *Take Over* KPR Syariah yaitu dapat diukur dari 5 (lima) indikator yakni bukti nyata, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati.

Jawaban responden dari pertanyaan: Apa saja bukti nyata yang diberikan oleh BNI Syariah dalam memberikan fasilitas kepada nasabah pada pembiayaan *take over* KPR syariah. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Trisnu Edy Winata, beliau mengungkapkan bahwa:

⁸¹ lia Apriyanti, *Developer* perumahan Wawancara pada 19 Juni 2018

⁸² Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

Bukti nyatanya adalah sudah banyak nasabah yang melakukan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah dan tentunya BNI Syariah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah dengan cara mendatangi langsung nasabah yang telah menghubungi pihak bank untuk dilakukan *take over* KPR Syariah.⁸³

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan lia Apriyanti selaku *Developer*, beliau mengungkapkan bahwa:

“Bukti nyata dari pihak bank syariah sudah ada pada konsumen kami, terlihat ketika konsumen kami yang ingin melakukan *take over* mereka memberikan respon positif dengan cara melakukan survei langsung pada rumah konsumen kami”.⁸⁴

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Tammat Abani selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

Bukti nyatanya paling ketika kita ingin melakukan *take over* pihak bank langsung menanggapi dengan baik keinginan dari kami dan tidak butuh waktu yang cukup lama pihak bank kemudian datang kepada kami untuk menindak lanjuti mengenai keinginan kami untuk melakukan *take over* di bank syariah. Jika dinilai dari penampilan pegawainya rapi dan sopan dalam melayani namun jika dinilai dari sarana non operasional saya merasa kurang puas karena area parkir kendaraan yang disediakan masih kurang luas sehingga sedikit menyulitkan.”⁸⁵

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Ifan Syaeful selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

Kalau buktinya karyawannya ramah-ramah dalam ngasih pelayanan dan memberikan informasi kepada nasabah serta kalau untuk konsultasi juga responya baik, jikalau kita ada masalah tapi

⁸³ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

⁸⁴ lia Apriyanti, *Developer* perumahan wawancara pada 19 Juni 2018

⁸⁵ Tammat Abani, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (pengusaha), Wawancara pada tanggal 27 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

terkadang ada juga karyawannya kurang berkompetensi jadi kami agak bingung tapi itu kadang-kadang aja.⁸⁶

Jawaban responden dari pertanyaan: Seberapa handal BNI Syariah dalam meyakinkan nasabah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan *take over* KPR Syariah. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Trisnu Edy Winata, beliau mengungkapkan bahwa:

“Insyaallah handal, kalau dari pihak *marketing* riang-riang saja kalau memang ada nasabah yang mau di syariahkan dalam hal kredit perumahan”.⁸⁷

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan lia Apriyanti selaku *Developer*, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kalau ditanya handal sih pasti handal karena memang biasanya semua pegawai marketing mempunyai kehandalan masing-masing dalam meyakinkan calon nasabahnya. Kalau tidak handal ya bagaimana nasabah bisa percayakan”⁸⁸

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Tammat Abani selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

Iya cukup handallah mungkin karena pihak bank juga sudah biasa melayani nasabah yang hendak *take over* seperti kami. Mulai dari persyaratan terus tahapan proses apa aja untuk *take over* mereka jelaskan dengan baik dan mudah untuk kami mengerti. Kalau untuk

⁸⁶ Ifan Syaeful, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (guru), Wawancara pada tanggal 28 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

⁸⁷ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

⁸⁸ lia Apriyanti, *Developer* perumahan wawancara pada 19 Juni 2018

masalah waktu prosesnya sedikit lama dari yang dijanjikan oleh pihak bank.⁸⁹

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Ifan Syaeful selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

Lumayan handal, ada sikap simpatik dari karyawan marketingnya terus semua informasi yang berhubungan dengan *take over* itu dikasih tahu dan dijelaskannya. Kalau dari segi waktu karyawannya memberikan pelayanannya tepat waktu dengan yang telah dijanjikan.⁹⁰

Jawaban responden dari pertanyaan: bagaimana daya tanggap karyawan *marketing* dalam merespon kebutuhan nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR syariah. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Trisnu Edy Winata, beliau mengungkapkan bahwa:

Kalau daya tanggap itu pasti, jika ada konsumen atau nasabah yang nelpn kami untuk melakukan *take over* KPR Syariah pasti kami langsung merespon dengan baik dan langsung datang kepada nasabah tersebut tetapi kalau tidak menghubungi kami padahal konsumennya ingin *take over* ya itu namanya tidak komunikatif kan antara pihak bank dan nasabah haruslah saling membutuhkan.⁹¹

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Tammat Abani selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa cukup puas atas tanggapan pelayanan yang diberikan dari pihak bank syariah terbukti karyawannya bersedia meluangkan

⁸⁹ Tammat Abani, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (pengusaha), Wawancara pada tanggal 27 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

⁹⁰ Ifan Syaeful, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (Guru), Wawancara pada tanggal 28 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

⁹¹ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

waktunya untuk melayani dan kesiapan siagaan karyawan nya dalam menanggapi permintaan nasabah cukup baik”.⁹²

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Ifan Syaeful selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Daya tanggap lumayan bagus ketika kami kesulitan mengisi formulir atau slip mereka bersedia membantu dan mengarahkan setiap proses-prosesnya”.⁹³

Jawaban responden dari pertanyaan: Apa saja jaminan yang diberikan oleh BNI Syariah dalam memberikan fasilitas yang terbaik kepada nasabah *take over* KPR Syariah. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Trisnu Edy Winata, beliau mengungkapkan bahwa:

“Jaminan yang diberikan BNI Syariah kepada nasabah iya paling prosesnya cepat dan mudah”.⁹⁴

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Tammat Abani selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Jaminan yang ditawarkan emm mungkin keamanan dalam transaksi *take over* KPR Syariahnya yang dilakukan karena berdasarkan pada prinsip syariah Islam”.⁹⁵

⁹² Tammat Abani, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (Pengusaha), Wawancara pada tanggal 27 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

⁹³ Ifan Syaeful, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (Guru), Wawancara pada tanggal 28 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

⁹⁴ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

⁹⁵ Tammat Abani, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (pengusaha), Wawancara pada tanggal 27 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Ifan Syaeful selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk jaminan iya pembayaran angsuran kredit di bank syariah bersifat tetap atau tidak berubah dari awal hingga pelunasan.”⁹⁶

Jawaban responden dari pertanyaan: Bagaimana bentuk empati BNI Syariah dalam memahami kebutuhan nasabah pada pembiayaan *take over* KPR Syariah. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Trisnu Edy Winata, beliau mengungkapkan bahwa:

“...Kalau dari pihak *marketing* pasti merasa suka jika ada nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah selain nasabah tersebut memilih kredit rumah yang bersyariah dan juga bisa membantu pihak marketing dalam mencapai target perusahaan”.⁹⁷

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Tammat Abani selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kalau empati masih sedikit kurang soalnya setelah transaksi *take over* dilakukan dan selesai kita jarang melakukan komunikasi personal ya mungkin karena kesibukan”.⁹⁸

Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara dengan Ifan Syaeful selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa:

⁹⁶ Ifan Syaeful, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (Guru), Wawancara pada tanggal 28 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

⁹⁷ Trisnu Edy W, *Sales Officer* BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Wawancara pada 13 Juli 2018

⁹⁸ Tammat Abani, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (Pengusaha), Wawancara pada tanggal 27 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

“Iya itu tadi kalau dari bank syariah cukup positif dalam merespon kebutuhan nasabah dan insyaallah selalu menjaga hubungan yang baik”.⁹⁹

B. Pembahasan

BNI Syariah merupakan salah satu bank syariah yang ada di Kota Bengkulu yang menyediakan fasilitas pembiayaan *Take Over* KPR Syariah. BNI syariah menawarkan produk KPR Syariah yang bernama produk Griya iB Hasanah, *Take Over* (pengalihan hutang) adalah pemindahan utang nasabah dari bank/lembaga keuangan konvensional ke bank/lembaga keuangan syariah. fasilitas pembiayaan *take over* bermanfaat bagi para nasabah yang ingin memindahkan kredit perumahan dari konvensional kepada kredit pembiayaan perumahan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Pembiayaan *Take Over* KPR Syariah sudah ditawarkan kepada nasabah sejak berdirinya BNI Syariah yaitu pada tahun 2012, adapun persyaratan tambahan untuk melakukan *take over* ini yaitu harus menyerahkan setoran sisa *plafon* yang ada pada bank sebelumnya.

1. Sistem Pembiayaan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu

Dalam sistem dan mekanisme pembiayaan *Take Over* pastilah mempunyai tahapan-tahapan yang telah ditentukan oleh perusahaan dimulai dari Konsumen mengajukan atau menghubungi terlebih dahulu pada pihak bank syariah untuk segera dilakukan *take over* pada nasabah

⁹⁹Ifan Syaeful, Nasabah BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu (Guru), Wawancara pada tanggal 28 Juni 2018 pukul 14.30 Wib

yang menghubungi tersebut, setelah pengajuan oleh nasabah tentunya ada syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh para nasabah yakni¹⁰⁰:

- 1) Pemohon minimal berusia 21 tahun dan lunas pada saat usia pensiun
- 2) Karyawan/profesional/pengusaha(wiraswasta)
- 3) Mempunyai penghasilan tetap dan mampu mengangsur
- 4) Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank tersebut
- 5) Menyertakan bukti setoran pembayaran sisa *Plafon* bada bank sebelumnya.

Setelah semua syarat telah dipenuhi dan dilengkapi oleh nasabah selanjutnya pihak bank memproses dan menganalisis nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah, Setelah dilakukan proses dan kemudian disetujui oleh pihak bank selanjutnya pihak bank syariah melakukan akad jual beli kepada nasabah dan setelah itu dilakukan pelunasan utang nasabah tersebut, tentunya dengan menggunakan dana dari bank syariah, pihak bank melakukan *take over* sejumlah berapa sisa pembayaran *plafon* pada bank yang sebelumnya. Setelah dilakukan pelunasan kemudian pihak nasabah mengambil sertifikat kepemilikan tanah selanjutnya konsumen harus memberikan sertifikat kepemilikan tanah tersebut kepada pihak bank syariah yang telah mengalihkan utang nasabah karena pada prinsipnya pihak bank hanya bisa mendampingi

¹⁰⁰ PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, Brosur Produk Pembiayaan KPR BNI Syariah

nasabah ketika pengambilan sertifikat dilakukan sedangkan pihak bank syariah tidak berhak mengambil langsung sertifikat nasabah tersebut.

Pada pembiayaan *take over* KPR Syariah BNI syariah menggunakan akad *murabahah* dan *musyarakah mutanaqisah*. Akad *murabahah* merupakan perjanjian jual beli antara bank dan nasabah, dimana Bank syariah membeli barang yang diperlukan oleh nasabah kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati antara bank syariah dan nasabah. Dalam pembiayaan *take over* KPR syariah akad *murabahah* biasanya digunakan ketika pengalihan dari bank konvensional kepada bank syariah. Selain akad *murabahah* bank BNI Syariah cabang Bengkulu juga menggunakan akad *Musyarakah Mutanaqisah* yakni bentuk akad kerjasama antara dua belah pihak atau lebih dalam kepemilikan suatu aset, yang mana ketika akad ini telah berlangsung aset salah satu kongsi dari keduanya akan berpindah ketangan kongsi yang satunya, dengan perpindahan dilakukan melalui mekanisme pembayaran secara bertahap. Penerapan akad *musyarakah mutanaqisah* biasanya dilakukan antara dari bank syariah kepada bank syariah namun akad ini jarang digunakan karena rata-rata akad di bank syariah tidak jauh berbeda.

Dalam target pemilih pasar sasaran BNI Syariah Cabang Bengkulu lebih memilih memasarkan perumahan yang bersifat komersil karena perumahan komersil atau non subsidi rata-rata penghasilan konsumennya sudah cukup mampu mengangsur dan mereka mempunyai penghasilan tetap selain itu perumahan non subsidi dapat membantu perusahaan dalam mencapai target lebih cepat.

Menurut analisis peneliti dalam sistem Pembiayaan *take over* KPR Syariah pada Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu dari persyaratan yang telah ditentukan tergolong cukup mudah bagi para nasabah dan pada proses dilakukannya *take over* KPR Syariah termasuk cepat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan tetapi BNI Syariah Cabang Bengkulu sangat teliti dalam menganalisis dalam menentukan nasabah yang berhak mendapatkan fasilitas pembiayaan *take over* KPR Syariah selain itu, BNI Syariah dalam menerapkan sistem pembiayaan *take over* KPR Syariah selalu mendampingi calon nasabah dari proses awal hingga akhir.

2. Kendala yang dihadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan Pembiayaan *take over* KPR syariah.

pada suatu pembiayaan pastilah ada suatu kendala dan resiko yang harus di hadapi oleh setiap perbankan syariah dan tentunya BNI Syariah Cabang Bengkulu harus mampu menghadapi kendala tersebut dan mampu meminimalisir setiap resiko yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara

yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa ada 2 (dua) kendala yang sering dihadapi oleh BNI Syariah Cabang Bengkulu diantaranya:

1) Keterlambatan pengeluaran sertifikat jaminan.

Pada umumnya sertifikat merupakan jaminan yang biasanya dijaminan oleh nasabah kepada pihak bank sebagai jaminan dalam proses kerjasama dengan bank. Dalam prinsipnya pengeluaran sertifikat yang ditahan oleh bank konvensional bisa dikeluarkan dalam waktu 1 (satu) hari, namun pada pelaksanaan di lapangan pihak bank konvensional dalam hal pengeluaran sertifikat milik nasabah tersebut dengan waktu kurang lebih 1 minggu. Dalam hal ini waktu pengeluaran sertifikat dapat memunculkan resiko yang cukup besar karena dalam proses pengambilan sertifikat oleh nasabah pihak bank syariah dalam hal ini harus mampu mendampingi nasabah agar setelah sertifikat didapatkan oleh nasabah sertifikat langsung beralih tangan pada pihak BNI Syariah jika tidak bisa maka akan dapat memunculkan resiko sertifikat dapat dilarikan oleh nasabah.

2) Sertifikat kepemilikan rumah nasabah bersifat induk

BNI Syariah Cabang Bengkulu melakukan banyak kerjasama dengan beberapa *developer* perumahan komersil yang ada di Kota Bengkulu yang bertujuan untuk dapat meningkatkan jumlah nasabahnya dalam produk Griya iB Hasanah, namun ada sedikit kendala yang dihadapi oleh BNI Syariah yaitu sertifikat kepemilikan tanah oleh nasabah yang masih bersifat induk atau masih bercampur

dengan sertifikat konsumen lainnya, dalam hal ini BNI Syariah sedikit kesulitan dalam membantu nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR syariah pada BNI Syariah karena sertifikat induk belum bisa menjadi jaminan yang aman pada pihak bank syariah karena masih bersifat umum. Sertifikat yang harus menjadi jaminan adalah sertifikat yang sudah terpecah menjadi kepemilikan nasabah itu sendiri sehingga dari pihak bank syariah akan merasa aman bekerja sama dengan nasabah.

3. Faktor-faktor yang dapat Meningkatkan Pelayanan pada Pembiayaan *take over* KPR syariah.

Mengingat pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode wawancara langsung terhadap nasabah dan karyawan BNI Syariah Cabang Bengkulu, maka dengan itu tanggapan berupa jawaban dan pertanyaan-pertanyaan responden adalah hal yang sangat penting dalam hal penelitian ini. Sesuai dengan yang ada pada pedoman wawancara yang penulis telah lampirkan, penulis melakukan observasi dan melakukan wawancara langsung guna mengumpulkan data dalam menyelesaikan penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa menilai kualitas pelayanan dari lima indikator sebagai berikut:

a. *Tangible* (bukti langsung)

Menurut pendapat karyawan *marketing* BNI syariah Cabang Bengkulu salah satu bukti langsung atau bukti nyata adalah dengan banyak nasabah yang telah mendapatkan fasilitas pembiayaan *take*

over KPR syariah dan juga bukti lain yaitu BNI syariah telah memberikan fasilitas kenyamanan yang terbaik untuk nasabah.

Menimbang pendapat karyawan, nasabah yang telah melakukan *take over* KPR syariah pada BNI syariah berpendapat telah adanya bukti langsung dari pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *marketing*, terbukti karyawan memberikan informasi yang jelas tentang produk KPR syariah yang pada BNI syariah dan penampilan karyawannya pun ramah, rapi dan sopan dalam melayani nasabah akan tetapi dari segi sarana non operasional nasabah sedikit merasa kurang puas karena area parkir kendaraan yang disediakan masih kurang luas sehingga sedikit menyulitkan nasabah.

Berdasarkan pemaparan dapat disimpulkan bahwa keramahan karyawan *marketing* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan didukung oleh penampilan karyawan yang rapi dan sopan menjadi daya tarik serta timbul kesan yang baik dari nasabah, mempertahankan pelayanan yang terbaik dan penampilan yang menarik merupakan hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah. Khususnya dalam hal sarana parkir kendaraan sebaiknya segera dicari solusi yang terbaik demi kenyamanan nasabah.

b. *Realibily* (kehandalan)

Dalam memberikan pelayanan, karyawan bank syariah dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh para nasabah dapat disimpulkan bahwa karyawan BNI Syariah Cabang Bengkulu memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat.

Kehandalan seorang karyawan dalam memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh nasabah merupakan hal yang paling dinilai dalam kualitas jasa pelayanan serta kemudahan yang diberikan dalam proses *take over* KPR syariah menjadi salah satu kunci kepuasan seorang nasabah.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dalam menjaga kepercayaan nasabah karyawan bank harus mampu meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan nasabah, dapat disimpulkan dari pendapat nasabah bahwa nasabah BNI syariah cukup merasa puas atas daya tanggap yang telah diberikan kepada nasabah.

Kesediaan karyawan *marketing* dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan mulai dari pengisian slip, dan pengarahan unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah menjadi salah satu penilaian yang dirasakan oleh nasabah. Selain itu kesediaan waktu yang diberikan oleh karyawan dan kesiapsiagaan karyawan dalam

memenuhi kebutuhan nasabah menjadi point penting dalam menjaga pelayanan yang prima pada konsumen.

d. Assurance (jaminan)

Pada jasa perbankan tentunya nasabah menginginkan keamanan dalam melakukan transaksi dengan pihak bank syariah, berdasarkan analisis dari wawancara yang dilakukan bahwa nasabah merasa aman dan terjamin dari praktek riba yang dilakukan oleh bank konvensional.

Transaksi dalam pembayaran angsuran kredit perumahan yang bersifat *fixed* atau tetap dapat meringankan nasabah dan perjanjian dengan akad murabahah membuat nasabah merasa telah melakukan transaksi yang sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Islam.

e. *Empaty* (empati)

Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian khusus secara terus menerus dan menjalin hubungan secara interaktif kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dan karyawan. Sikap simpati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah tidak hanya sebagai bagian dari pencarian dan perolehan keuntungan perusahaan saja.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa pendapat nasabah cukup beragam yang tentunya nasabah merasa adanya hubungan antara karyawan bank syariah dan nasabah terbukti dengan respon positif yang diberikan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah namun juga terkadang nasabah membutuhkan perhatian secara interaktif dari pihak bank walaupun hubungan transaksi telah selesai dilakukan. Sikap Empati BNI syariah harus selalu dipertahankan untuk menjaga hubungan baik yang terjalin antara nasabah dan pihak bank.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Sistem Pembiayaan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu adalah: *Pertama*, calon debitur (nasabah) mengajukan terlebih dahulu pada pihak BNI syariah untuk mendaftarkan diri dan mengisi formulir pembiayaan *take over* KPR Syariah. *Kedua*, nasabah melengkapi persyaratan-persyaratan administrasi yang telah ditetapkan oleh Bank BNI Syariah. *Ketiga* dilakukan analisis oleh Bank BNI Syariah untuk menentukan layak atau tidak calon debitur (nasabah) diberikan pembiayaan *take over*, jika dinyatakan lolos oleh pihak BNI Syariah. *Keempat*, dilakukan akad jual beli antara nasabah dengan BNI Syariah, Adapun akad yang digunakan adalah *murabahah* dan *musyarakah mutanaqisah*. *Kelima*, dilakukan pelunasan sisa pembayaran *plafon* nasabah dari Bank Konvensional sebelumnya. *Keenam*, pengambilan sertifikat yang dilakukan oleh nasabah di Bank konvensional sebelumnya dan langsung diserahkan pada BNI Syariah Cabang Bengkulu.
2. Kendala yang dihadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam melakukan pembiayaan *take over* KPR syariah yaitu *pertama*, Keterlambatan pengeluaran sertifikat jaminan dan *kedua*, Sertifikat kepemilikan nasabah bersifat induk.

3. Faktor–faktor yang dapat meningkatkan pelayanan pada pembiayaan *take over* KPR Syariah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu yaitu: *Pertama*, BNI Syariah memberikan bukti langsung (*tangible*) kepada nasabah yakni berupa fasilitas pelayanan yang dirasakan nyaman oleh nasabah dan kepuasan atas sikap ramah tama, sopan, santun dari karyawan marketing. *Kedua*, BNI Syariah menunjukkan keandalan (*reability*) berupa kecepatan dan ketepatan karyawan *marketing* dalam memahami kebutuhan nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR Syariah. *Ketiga*, BNI Syariah memberikan daya tanggap (*responsivenees*) kepada nasabah berupa kemudahan pelayanan yang diberikan dan kesiapsiagaan karyawan *marketing* dalam membantu nasabah yang ingin melakukan *take over* KPR syariah. *Keeempat*, adapun jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh pihak BNI Syariah berupa keamanan dalam bertransaksi berdasarkan prinsip syariah dan kemudahan sistem pembayaran angsuran *fixed* atau tetap dari awal hingga pelunasan. *Kelima*, Bentuk empati (*empaty*) yang diberikan oleh Bank BNI Syariah berupa perhatian yang tulus yang diberikan oleh setiap karyawan kepada nasabah dan terus menjalin hubungan yang baik dengan para nasabah tanpa membeda-bedakan.

B. Saran

1. Bagi pihak BNI Syariah Cabang Bengkulu, diharapkan agar lebih meningkatkan jumlah nasabah yang melakukan *take over* KPR Syariah dengan cara memperbanyak melakukan promosi langsung kepada

nasabah maupun promosi di media sosial dan harus memperluas kerjasama dengan pihak *developer* perumahan di Kota Bengkulu, tidak hanya perumahan komersil tapi juga perumahan non komersil. Lakukan solusi yang terbaik seperti perbaikan sarana non operasional tempat parkir agar nasabah tetap merasa nyaman bekerja sama dengan BNI Syariah cabang Bengkulu dan tetap terus jalin silaturahmi dengan para nasabah yang telah melakukan transaksi *take over* agar tercipta keharmonisan antara nasabah dan karyawan BNI Syariah Cabang Bengkulu.

2. Bagi masyarakat, diharapkan lebih mengenal dan menggunakan produk KPR di BNI Syariah Cabang Bengkulu karena banyak kemudahan yang ditawarkan seperti sistem pembayaran angsuran yang *fixed* (tetap) dan transaksi yang dilakukan sudah sesuai dengan prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliah, Wasilatul. *Preferensi Nasabah Terhadap Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Syariah*, Skripsi Sarjana Muamalat Ekonomi Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2012
- Abdul, Dzuljastri Razaka and Yusof Ismailb, “Diminishing Partnership: Bankers Strategic Response to Shariah Compliant Home”, *International Journal of Economics. Management & Accounting*, The International Islamic University Malaysia, Tahun 2011
- Amelia Y Krisna, *Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektivitas Amil Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di BAZNAS*. Tulungagung : skripsi sarjana, Ekonomi Syariah. 2017
- Anggraini, Juwita dan Siti Mardiah. *Analisis Kinerja Pembiayaan Take Over pada BTN Syariah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Uin Raden Fatah Palembang. Review i-finance. 2016
- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta, Rajawali Press. 2015
- Aprilia Esi, *Analisis Pembiayaan KPR Take Over Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Salatiga*. Salatiga. Tugas Akhir. Perbankan Syariah. 2016
- Asnaini dan Herlina Yustati. *Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2017
- Aziz, M. Koni Rumaini, *Analisa perjanjian take over di Bank DKI Syariah*. skripsi sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2012
- BNI Syariah, link: <http://bank.bnisyariah.co.id>, pada hari senin, 23 April 2018
- Darsono, *Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2017

Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu.

Echols M Jhon dan Hasan Shadily, Kamus Inggris-Indonesia, cet.XXVI, Jakarta:
PT.Gramedia Pustaka Utama. 2015

Firdaus, Rahmat dan Maya Arianti, *Manajemen Per kreditan Bank Umum*,
Bandung: Alfabeta. 2012

Ilham Bayu Cahyono Darminto, "Analisis sistem dan Prosedur Pembiayaan Kredit
Pemilikan Rumah Syariah (KPR Syariah) untuk mendukung
pengendalian internal", Jurnal Administrasi Bisnis(JAB) Vol No.1 januari
2015

Ihfam, Ahmad. *Ini Lho KPR Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2017

Indah, NinaFebriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah
pada BMI Tulungagung", Jurnal AN-NISBAH, IAIN Tulungagung 2016

Ismail Muhammad, *bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani. 2012

Karim, Adiwarmam A. *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta:
PT.Raja Grafindo Persada. 2017

Khairiyah Rahmatul, Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumer KPR
Syariah dan Konvensional, Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN
Sumatera Utara 2017.

Tim Prima Pena, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta Gita Media Press, 2015.

Muhammad, *Sistem Bagi Hasil Dan Pricing Di Bank Syariah*, Yogyakarta: UII
Press. 2016

Nofrianda (BOH), Wawancara Tanggal 28 Juni 2018

PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, Brosur Produk Dana BNI Syariah

- Pasal 1 angka 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman. dari Urip Santoso , Hukum Perumahan, Jakarta: Prenamedia Grup. 2014
- Prima Tim Pena, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta Gita Media Press, 2015
- Veithzal Rivai Veithzal, Islamic Financial Management, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2012
- Saraswati, Distie dan Samsul Hidayat. *Implementasi Hybrid Contract Take Over Pada Hunian Syariah Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah Dalam Perspektif Islam*, Jurnal Review, Fakultas Hukum Universitas Padjajaran ,Vol. 7 No. 1 Juni 2017
- Setiawan, Agus dan Sapi'i. "*Pemilihan Pembiayaan KPR Dengan Akad Murabahah*", Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Samarinda Review Jurisprudence, Vol. 2 No. 1 Juni 2016
- Siringorongo, Hotniar. *Pemrograman Linear : Seri Teknik Riset Operasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Widjaja, A.Wangsa, *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2012
- Zaelani, Ahmad "*Optimalisasi Sistem Operasional Koperasi Dalam Kesejahteraan Ekonomi Anggota Di Kopontren Al – Amanah*". Jakarta: skripsi sarjana, Manajemen Dakwah dan Komuni