

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kota Palangka Raya

Kota Palangka Raya adalah Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah. Secara geografis, Kota Palangka Raya terletak pada: $113^{\circ}30^0 - 114^{\circ}07^0$ Bujur Timur dan $1^{\circ}35^0 - 2^{\circ}24^0$ Lintang Selatan. Wilayah Administrasi Kota Palangka Raya terdiri atas 5 (lima) wilayah kecamatan yakni: Kecamatan Pahandut, Kecamatan Sebangau, Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan Bukit Batu dan Kecamatan Rakumpit yang terdiri dari 29 Desa atau Kelurahan dengan batas-batas sebagai berikut:

Tabel 2

Batas Wilayah Kota Palangka Raya

No	Batas Kota Palangka Raya	Berbatasan Dengan
1.	Sebelah Utara	Kabupaten Gunung Mas
2.	Sebelah Timur	Kabupaten Kapuas
3.	Sebelah Selatan	Kabupaten Pulang Pisau
4.	Sebelah Barat	Kabupaten Katingan

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, Tahun 2014

Kota Palangka Raya mempunyai luas wilayah 2.678,51 Km² (267.851 Ha). Wilayah tersebut dibagi ke dalam 5 (lima) kecamatan

degan luas masing-masing yaitu: Kecamatan Pahandut 117,25 Km², Kecamatan Sebangau 583, 50 Km², Kecamatan Jekan Raya 352,62 Km², Kecamatan Bukit Batu 572,00 Km², dan Kecamatan Rakumpit 1.053,14 Km².¹

Penduduk Kota Palangka Raya berasal dari penduduk asli Suku Dayak dan penduduk pendatang yang berasal dari berbagai suku bangsa di wilayah kepulauan Nusantara seperti Suku Banjar, Suku Jawa, Suku Bugis, dan lain-lain. Jumlah penduduk Palangka Raya tahun 2013 ada 244.500 orang, 51,12% laki-laki dan 48,88% perempuan berdasarkan luas wilayah dibanding dengan jumlah penduduk yang ada, kepadatan penduduk Palangka Raya tergolong jarang, dimana ada hanya sekitar 91 orang per km persegi.²

Penduduk Kota Palangka Raya terdiri dari berbagai penganut agama, antara lain yaitu: Islam, Kristen, Kristen Katholik, Hindu, Budha dan Khonghucu serta kepercayaan lainnya.

Tabel 3

Jumlah Penduduk menurut Agama dan Aliran Kepercayaan

No	Agama dan aliran kepercayaan	Jumlah (jiwa)
1	Islam	234 700
2	Kristen	91 955

¹Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, *Palangka Raya dalam Angka 2014*, Palangka Raya: Badan Statistik Kota Palangka Raya, 2014, h. 3.

²*Ibid*, h. 47.

3	Katolik	6 283
4	Hindu	5 362
5	Budha	593
6	Konghucu	18
7	Aliran Kepercayaan	1 998

Sumber: Database SIAK, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya tahun 2013.

2. Bank Muamalat

a. Sejarah Bank Muamalat

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari loka karya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.³

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk dihotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh notaries Yudo Paripurno, S.H. dengan izin Mentri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 tanggal 21

³ www.bank.muamalat.co.id (di akses 28 Agustus 2015).

Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34.

Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp 84 Milyar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa barat senilai Rp 106 milyar sebagai wujud dukungan mereka.

Dengan modal awal tersebut dan berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa keputusan Kementrian Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 Tanggal 24 April 1992, Bank Muamalat mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.⁴

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dan beberapa Negara di Asia Tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen korporasi. Bank Muamalat pun ikut terimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka *non performing financing* (NPF) Bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar

⁴ www.bank.muamalat.co.id (di akses 28 Agustus 2015).

Rp 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp 39,3 miliar atau kurang dari sepertiga modal awal.

Kondisi tersebut telah mengantarkan Bank Muamalat memasuki era baru dengan keikutsertaan *Islamic Development Bank* (IDB), yang berkedudukan di Jeddah Saudi Arabia, sebagai salah satu pemegang saham luar negeri yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999.

Dalam kurun waktu 1999-2002 Bank Muamalat terus berupaya dan berhasil membalikan keadaan dari rugi menjadi laba. Hasil tersebut tidak lepas dari upaya dan dedikasi segenap karyawan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi usaha yang tepat, serta kepatuhan terhadap pelaksanaan perbankan Syariah secara murni.⁵

Pada tahun 2009 Bank Muamalat melalui proses transformasi salah satunya dengan membuka kantor cabang internasional pertamanya di Kuala Lumpur, Malaysia dan tercatat sebagai bank pertama dan satu-satunya dari Indonesia yang membuka jaringan bisnis di Malaysia. Dan pada tahun 2012 tepat pada milad yang ke 20 tahun, Bank Muamalat meluncurkan logo baru (rebranding) dengan tujuan menjadi bank syariah yang *Islamic, Modern, dan professional*.⁶

Proses transformasi yang dijalankan Bank Muamalat membawa hasil yang positif dan signifikan terlihat dari asset Bank Muamalat

⁵ *Ibid.*

⁶ www.bank.muamalat.co.id (di akses 28 Agustus 2015).

yang tumbuh dari tahun 2008 sebesar Rp 12,6 triliun menjadi Rp54,6 triliun ditahun 2013.

b. Visi dan Misi

1). Visi

Menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional.

2). Misi

Menjadi *role model* lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁷

c. Produk Pembiayaan Rumah Bank Muamalat

Produk pembiayaan rumah bank Muamalat atau KPR bank Muamalat yang di beri nama pembiayaan hunian syariah Muamalat merupakan produk pembiayaan rumah yang memberikan kemudahan guna memiliki rumah (ready stock baik baru/bekas), apartemen, ruko, kios, rukan, maupu take-over KPR rumah dari bank lain.⁸

Sistem perjanjian akad (akad) syariah dalam KPR bank Muamalat hadir dengan dua pilihan akad yakni akad murabahah (jual-beli) dan musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

⁷ *Ibid.*

⁸ Eqi Maulana, KPR Syariah Bank Muamalat, <http://goofleweblight.com/rumah-minimalis.co/2015/04/kpr-syariah-bank-muamalat.com> (di akses 27 November 2015).

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Sebelum memaparkan hasil penelitian ini, terlebih dahulu penulis akan memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan, yakni diawali dengan penyampaian surat mohon izin penelitian dari IAIN Palangka Raya ke Bank Muamalat cabang Kota Palangka Raya. Kemudian, setelah penulis mendapatkan surat rekomendasi izin penelitian dari Bank Muamalat cabang Kota Palangka Raya penulis dipersilahkan untuk melakukan penggalian data lapangan.

Penulis menemui pengembang perumahan (*developer*) dan nasabah-nasabah non-muslim yang menjadi subjek penelitian ini untuk menanyakan preferensi nasabah non-muslim terhadap produk pembiayaan rumah yang ditawarkan bank (studi pada bank Muamalat cabang kota Palangka Raya). Berikut ini uraian penulis mengenai subjek penelitian dan keterangan yang didapatkan penulis dari subjek penelitian.

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai persepsi nasabah non-muslim terhadap bank syariah dan preferensi nasabah non-muslim khususnya dalam produk pembiayaan rumah di Bank Muamalat cabang Palangka Raya, akan diuraikan dalam penyajian data dari 1 pihak devloper sebagai mitra kerja bank Muamalat selaku penyedia rumah dan 5 nasabah non-muslim yang menjadi subjek penulisan tersebut:

1. Persepsi nasabah non-muslim terhadap bank syariah khususnya dalam produk pembiayaan rumah.

a. Subjek 1

YF adalah seorang guru disalah satu sekolah menengah atas (SMA) di kota Palangka Raya. YF melakukan transaksi pembiayaan rumahnya sudah 3 tahun berjalan. Untuk mengetahui bagaimana persepsi subjek terhadap bank syariah, maka penulis mengajak YF untuk berdialog melalui wawancara langsung yang dilakukan di rumah YF. Penulis menanyakan sejauh mana YF mengenal dan mengetahui tentang Bank Syariah khususnya dalam produk pembiayaan rumah, YF menjawab:

“ Aku baru ja berhubungan lewat bank ini pas beli rumah, sebelumnya gak pernah berhubungan sama sekali. Aku ngerti bank syariah waktu pak ERK menawarkan bank buat kredit rumah, pak ERK memberi penjelasan kalo ambil rumah lewat bank muamalat bunganya flat, angsurannya gak naik-naik gitu biar ambil kreditnya bertahun-tahun gak kaya di bank-bank biasa bisa naik-naik bayaran kreditnya.”⁹

Berdasarkan penuturan YF dia baru mengenal dan menjadi nasabah Bank Muamalat saat membeli rumah, YF mengetahui bank syariah berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh pihak pengembang perumahan. Dalam penuturannya YF menjelaskan bahwa pihak pengembang perumahan memberikan gambaran mengenai produk pembiayaan rumah Bank Muamalat yang menawarkan angsuran tetap tidak seperti di bank konvensional.

Demikian hasil wawancara penulis dengan YF salah seorang nasabah non-muslim yang memiliki pembiayaan rumah di bank Muamalat cabang kota Palangka Raya.

b. Subjek 2

⁹ Wawancara dengan nasabah non-muslim ibu YF, Sabtu, 5 September 2015.

YSN adalah nasabah non muslim yang memiliki pembiayaan rumah di bank Muamalat dengan lama pembiayaan 15 Tahun. YSN merupakan adik dari YF yang juga menjadi subjek dari penelitian ini. YSN mengenal bank syariah dari YF yang lebih dulu melakukan akad kredit dengan bank Muamalat. Penulis menanyakan bagaimana pandangan YSN terhadap bank Muamalat khususnya dalam produk pembiayaan rumah, berikut penuturan YSN:

“ yang aku tau ya bank Muamalat sama aja kaya bank lainnya, aku lihat pas waktu akad kredit kemaren tu tempatnya bagus, gak beda sama bank lain cuma terlihat lebih nyaman aja gak kepenuhan gitu, yang jadi nilai plusnya tawaran angsuran tetapnya. Adanya kredit rumah gini kan memudahkan terus meringankan juga buat kita yang mau punya rumah tapi tidak punya cukup uang, apalagi dengan tawaran angsuran tetapnya tambah lagi meringankan kita paling tidak walaupun kebutuhan-kebutuhan naik ya aku gak mikirin lagi tambahan biaya buat bayar cicilan rumah karena angsuran tetapnya tadi.”¹⁰

Berdasarkan penuturan YSN, bank Muamalat sama saja dengan bank lain, yang menjadi nilai tambah bank syariah dalam hal ini bank Muamalat yakni dalam produk pembiayaan rumah yang menawarkan angsuran tetap, yang menurut penuturan YSN sangat memberikan keringanan untuk nasabah.

Demikian hasil wawancara penulis dengan YSN, salah seorang nasabah non-muslim yang memiliki pembiayaan rumah di bank Muamalat cabang kota Palangka Raya.

¹⁰ Wawancara dengan nasabah non-muslim ibu YSN, Selasa 5 September 2015

c. Subjek 3

ICN adalah pendatang di kota Palangka Raya yang bersal dari kota Jakarta. ICN bergabung sebagai nasabah pembiayaan rumah bank Muamalat cabang Palangka Raya sudah hampir 3 tahun berjalan dari 15 tahun lama pembiayaan yang diperjanjikan. Kepada responden ICN penulis menanyakan sejauh mana nasabah mengenal dan memahami produk pembiayaan rumah bank Muamalat, yakni sebagai berikut:

“saya tau bank syariah sudah lama, dengar dari teman, ada di iklan-iklan, saya kan sebelum merantau kesini tinggalnya di Jakarta, disana banyak macamnya bank syariah itu. Tapi saya Cuma sekedar tau aja, gak pernah berminta karena di pikiran saya bank syariah itu bukan buat saya. Kenapa saya berpikiran gitu karena bank syariah pakai bahasa-bahasa Islam yang gak saya pahami, jadi anggapan saya itu bukan buat saya, itu punya orang Islam.”

Menurut penuturan ICN dia mengenal dan mengetahui bank syariah cukup lama, namun dia belum memiliki ketertarikan untuk menjadi nasabah bank syariah karena dia memahami bank syariah bukan diperuntukkan untuk kalangan dia yang beragama non-muslim. Menurut penuturan ICN yang membuat dia memiliki pemahaman terhadap bank syariah seperti itu karena bank syariah dalam pemasarannya menggunakan stilah-istilah Islami yang tidak dia mengerti, sehingga dia beranggapan bank syariah itu diperuntukkan kalangan muslim saja.

Penulis melanjutkan wawancara dengan ICN, dan mendapatkan penuturan yang menarik dari ICN mengenai kesannya terhadap produk pembiayaan rumah bank Muamalat, berikut penuturannya:

“waktu awal-awal setelah akad saya ada membandingkan besar angsuran punya saya dengan punya teman saya ya, kebetulan dia beli rumah juga kredit lewat bank konven. Saya sempat kecewa rasa nyesal dikit ada juga, kenapa angsuran bulanan saya lebih mahal daripada punya dia, padahal type rumah sama, DP dan harga rumah beda tipis aja punya saya dan dia, tapi angsurannya mahal punya saya. Tapi setelah berjalan 3 tahun angsuran rumah ini sudah kelihatan bedanya, punya teman ku yang tadi angsurannya lebih murah sekarang udah melebihi angsuran rumah saya, punya saya gak ada berubah tetap kaya di awal aja angsurannya. Jadi kalo saya pikir sekarang aja udah kelihatan bedanya gimana 10 atau 15 tahun lagi. Sekarang saya sudah gak kecewa lagi karna angsuran tetap ini memang meringankan dan kasih kepastian.”¹¹

Berdasarkan penuturan ICN di atas, dia sempat kecewa tentang besaran angsuran dia di bank Muamalat lebih tinggi dibandingkan milik temannya yang mengambil KPR dari bank konvensional. Tetapi setelah 3 tahun berjalan sudah mulai terlihat perbedaan antara angsuran ICN di bank Muamalat dengan milik temannya di bank konvensional ternyata sudah melampaui besar angsuran angsuran ICN.

Demikian hasil wawancara penulis dengan ICN salah seorang nasabah non-muslim yang memiliki pembiayaan rumah di bank Muamalat.

d. Subjek 4

MS adalah seorang wiraswasta, MS melakukan transaksi pembiayaan rumahnya sudah berjalan hampir 2 tahun. MS merupakan nasabah non muslim yang memiliki pembiayaan rumah dari bank Muamalat dengan jangka waktu 10 tahun. Untuk mengetahui

¹¹ Wawancara dengan nasabah non-muslim bapak ICN, Senin 7 September 2015

bagaimana persepsi MS terhadap bank syariah khususnya dalam produk pembiayaan rumah, maka penulis mengajak MS untuk berdialog melalui wawancara langsung. Berikut penuturan responden tentang pembiayaan rumah bank Muamalat, yakni sebagai berikut:

“Aku sudah lama jadi pengguna tabungan bank syariah, jadi aku sudah tau juga kaya apa sistemnya bank-bank kayak Muamalat itu yang gak ada unsur bunga dalam tiap transaksinya misalnya, tetapi ya baru kali ini ambil yang pembiayaan dan kesan ku selalu baik aja. Di bank Muamalat kan angsurannya tetap jadi gak ada perubahan angsuran tiap bulannya, jadinya aku ada kepastian, makanya aku bayar gak pernah lambat tepat waktu aja terus, jadi aman-aman aja.”¹²

Berdasarkan penuturan subjek diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi MS terhadap produk pembiayaan rumah bank Muamalat baik, hal ini terlihat dari penuturan MS yang sudah memahami bagaimana operasional bank syariah dan MS memiliki kesan yang baik terhadap produk bank-bank syariah baik itu tabungan ataupun pembiayaan, hal ini disimpulkan atas dasar ketepatan waktu nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran karena besaran angsuran yang tidak berubah sehingga memberikan kepastian nasabah untuk membayar dengan besaran angsuran yang sudah ditentukan.

Demikian hasil wawancara penulis dengan subjek MS mengenai persepsinya terhadap produk pembiayaan rumah di bank Muamalat.

¹² Wawancara dengan nasabah non-muslim bapak MS, Minggu 13 September 2015.

e. Subjek 5

AM merupakan nasabah non-muslim yang memiliki lama angsuran pembiayaan rumah dari Bank Muamalat dengan jangka waktu 15 tahun. AM merupakan nasabah yang sudah memahami dan mengenal bank syariah dari sebelum memiliki pembiayaan rumah. Subjek AM memahami bank syariah sebagai lembaga keuangan yang tidak menggunakan konsep bunga melainkan bagi hasil, hal ini diketahui AM saat masih kuliah. Berikut penuturan AM tentang produk pembiayaan rumah bank Muamalat:

“Setau aku bank syariah tu gak ada sistem bunga tapi pake sistem bagi hasil, gak ada penalti juga kalonya mau melunasi cicilan, terus kalonya kredit angsurannya tetap, yang kaya gini yang dicari masyarakat angsurannya tetap dari awal sampai akhir jadinya pasti.”¹³

AM memahami bank syariah menerapkan sistem bagi hasil dalam operasionalnya, tidak berlaku penalti apabila ingin melunasi angsuran sebelum waktu berakhirnya angsuran sesuai yang diperjanjikan, dalam pembiayaannya bank syariah angsuran tetap dari awal akad sampai akhir perjanjian akad. Menurut AM dengan angsuran tetap yang diberikan bank Muamalat merupakan solusi dalam pembiayaan yang dibutuhkan masyarakat karena memberikan keringanan dan kepastian.

Persepsi sebagai pendorong tindakan subjek yang diteliti, menyusun, mengenali, menafsirkan informasi yang didapat guna memberikan

¹³ Wawancara dengan nasabah non-muslim bapak AM, Sabtu 20 September 2015,

gambaran dan pemahaman mengenai preferensi nasabah non-muslim terhadap produk pembiayaan rumah bank syariah. Pengembang perumahan sebagai mitra bank yang memiliki kontribusi besar dalam mempengaruhi preferensi nasabah non-muslim untuk memilih pembiayaan rumah bank Muamalat juga memiliki persepsi terhadap kerjasamanya dengan bank Muamalat, berikut penuturan ERK mengenai persepsinya terhadap produk pembiayaan rumah bank syariah:

“Selama ini kerjasama kami dengan bank muamalat baik, yang namanya kerjasama tentunya saling membutuhkan kami yang menyediakan rumah buat masyarakat yang ingin memiliki rumah, dan bank yang menyediakan dana buat mereka. Yang namanya juga bisnis saling menguntungkan intinya, pembeli untung, kita developer untung, dan bank juga untung, gak ada pihak yang dirugikan. Terlepas itu bank syariah atau konvensional. Kalonya lewat bank muamalat kita dipermudah ngapain mikir dua kali buat kerja sama. Yang penting sama-sama memberi manfaat, gak ada salahnya juga pakai sistem syariah, jadi buat apa ragu.”¹⁴

Menurut penuturan bapak ERK, selama ini kerjasama dengan bank Muamalat berjalan dengan baik dan saling menguntungkan satu sama lain, menurutnya selama dalam kerjasama yang terjalin tidak ada pihak yang dirugikan dan saling memberikan manfaat untuk apa ragu bermitra dengan Bank Muamalat.

2. Preferensi Nasabah Non Muslim Terhadap Pembiayaan Rumah Bank Syariah.

a. Subjek 1

¹⁴ Wawancara dengan pengembang perumahan CV. Berkah Doa bapak ERK, Kamis 3 September 2015.

Untuk mengetahui apa yang menjadi preferensi YF dalam mengambil pembiayaan rumah melalui bank Muamalat, dalam proses wawancara tersebut penulis mengajukan pertanyaan dari siapa YF mengenal bank Muamalat dan apa yang menjadi pertimbangan YF dalam mengambil pembiayaan rumah melalui bank Muamalat, YF menjawab:

“Pak ERK yang ngasih tau, kredit lewat bank Muamalat lebih mudah dan cepat realisasinya. Selama proses pengambilan rumah ini juga memang aku dipermudah gak diberi kesulitan segala urusannya, karna aku banyak di bantu sama pak ERK dari diberi penjelasan sampai dibantu pengurusannya. Aku diberi tau syarat-syarat pengajuan rumahnya, aku tinggal melengkapinya ja yang banyak ngurus-ngurus ke bank itu pak ERK, tau-tau udah mau akad kredit, yang namanya kita sibuk kerja cari yang mana cepat dan mudah saja urusannya, karna disarankan bank Muamalat aku setuju aja.”¹⁵

Berdasarkan penuturan YF yang menjadi alasan dia untuk mengambil pembiayaan rumah melalui bank syariah karena merupakan rekomendasi pihak pengembang perumahan. Pihak pengembang perumahan memberikan gambaran tentang pembiayaan rumah di bank Muamalat dan banyak memfasilitasi YF dalam proses pengambilan rumah sehingga memberikan kemudahan dia dalam proses pengajuan pembiayaan rumah.

Demikian hasil wawancara penulis dengan subjek YF salah seorang nasabah non-muslim yang memiliki pembiayaan rumah di bank Muamalat cabang kota Palangka Raya.

¹⁵ Wawancara dengan nasabah non-muslim Ibu YF, Sabtu 5 September 2015

b. Subjek 2

Penulis menanyakan faktor apa yang menjadi pertimbangan YSN dalam memilih pembiayaan rumah dari bank Muamalat, berikut penuturan YSN:

“aku disarankan sama kakak memang ambil kreditnya lewat bank Muamalat aja, karna dia udah duluan ambil rumah dari bank itu katanya prosesnya mudah dan angsurannya tetap.”¹⁶

Berdasarkan penuturan YSN pendapat kakaknya mengenai bank Muamalat sangat memberikan pengaruh untuk YSN ikut bertransaksi di bank Muamalat, dan angsuran tetap merupakan salah satu motivasi YSN dalam memilih pembiayaan rumah dari bank Muamalat.

Demikian hasil wawancara penulis dengan YSN mengenai preferensinya terhadap produk pembiayaan rumah bank Muamalat.

c. Subjek 3

Berikut ini hasil wawancara penulis kepada responden mengenai preferensinya terhadap produk pembiayaan rumah bank Muamalat:

“Waktu mau ngambil rumah ini sama pak ERK saya di kasih pilihan mau di bank mana ada konven ada juga syariah, tinggal pilih aja tapi sama pak ERK disaranin lewat Bank Muamalat. Dikasih tau gambaran muamalat itu gimana-gimana, katanya gak pake bunga pakenya margin bagi hasil jadi angsurannya flat, gak berubah. Karena rekomen pak ERK dan juga dari penjelasan yang di sampaikan saya gak akan dipersulit asal BI checking bagus dan syarat-syaratnya lengkap, kalo dipikiran saya ya yang

¹⁶ Wawancara dengan nasabah non-muslim ibu YSN, Sabtu 5 September 2015

penting saya cepat punya rumah, jadi saya setuju aja rekomen pak ERK.”¹⁷

Menurut penuturan ICN, sebelum pengambilan rumah ICN ditawarkan berbagai pilihan bank yang bermitra dengan pengembang perumahan, dan disarankan untuk menggunakan produk pembiayaan rumah dari bank Muamalat yang menawarkan angsuran tetap. Karena rekomendasi dari pihak pengembang perumahan yang memberikan kemudahan dalam proses pengambilan rumah hal inilah yang mendorong ICN memilih Bank Muamalat dalam pembiayaan rumahnya.

Demikian hasil wawancara penulis dengan ICN mengenai preferensinya terhadap produk pembiayaan rumah bank syariah.

d. Subjek 4

Untuk mengetahui bagaimana preferensi MS dalam keputusannya memilih bank syariah dalam pembiayaan rumahnya, maka penulis mengajak MS untuk berdialog melalui wawancara langsung. Berikut penuturan responden tentang pembiayaan rumah Bank Muamalat, yakni sebagai berikut:

“ yang menawarkan buat ambil kredit lewat bank muamalat itu pak ERK dia kan developernya, terus dijelaskan juga sama pihak bank, olehnya sudah tau juga kaya apa sistemnya bank-bank kaya muamalat tu jadi gak terlalu bingung, terus tu angsuran tetap juga jadi alasan ku pakai bank muamalat. Kemaren itu proses mau ambil rumah ini 2 bulanan dari yang melengkapi syarat-syaratnya, aku gak ikut langsung mengurus-

¹⁷ Wawancara dengan nasabah non-muslim bapak ICN, Senin 7 September 2015

urusnya pak ERK yang menguruskan aku tinggal menyiapi berkas persyaratan dan menunggu kapan akadnya ja.”¹⁸

Berdasarkan penuturan subjek diatas dapat disimpulkan bahwa yang mempengaruhi preferensi nasabah terhadap produk pembiayaan rumah bank syariah adalah pihak pengembang perumahan. Selain karena subjek diberikan penjelasan dari pihak pengembang perumahan dan juga pihak bank tentang pembiayaan rumah, subjek sebelumnya sudah memahami dan mengenal bank syariah karena merupakan nasabah bank syariah dalam produk tabungannya, selain itu angsuran tetap juga menjadi alasan subjek memilih bank syariah.

Demikian hasil wawancara penulis dengan subjek MS yang merupakan nasabah non-muslim yang memiliki pembiayaan rumah di bank Muamalat.

e. Subjek 5

Berikut ini penuturan AM, mengenai pertanyaan penulis apa yang mendorong AM untuk mengambil pembiayaan rumah dari bank Muamalat:

“waktu aku ditawari pak ERK KPR dari bank Muamalat aku langsung tertarik, karna aku tau di bank Muamalat angsurannya tetap dan juga memang aku sudah lama tau dan tertarik sama bank syariah, pas ada tawaran gini aku setuju aja ngambil pembiayaan dari bank Muamalat. Memang bank biasa juga ada juga menawarkan angsuran tetap untuk KPR nya tapi setau aku itu hanya berlaku beberapa tahun di awal habis itu tetap mengikuti suku bunga pasar. Memang kalonya di banding-

¹⁸ Wawancara dengan nasabah non-muslim bapak MS, Selasa 13 September 2015

bandingkan kayaknya besar angsuran di bank syariah, tapi kan kita bukan hanya menghitung yang saat ini tapi juga memperkirakan buat masa yang akan datang kalaunya tetap kan angsurannya berarti gak akan nambah-nambah walaupun suku bunga naik atau apa, gak akan berdampak ke kita.”¹⁹

Menurut penuturan AM, saat diberikan rekomendasi dari pihak pengembang perumahan untuk melakukan pembiayaan rumah melalui bank syariah AM langsung setuju, hal ini karena dia sudah mengenal dan memiliki ketertarikan dengan bank syariah.

Demikian hasil wawancara penulis dengan AM, salah seorang nasabah non-muslim yang memiliki pembiayaan rumah di bank Muamalat cabang kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 5 nasabah non-muslim yang menjadi subjek penelitian ini hampir keseluruhan mengungkapkan bahwa pihak pengembang perumahan sangat mempengaruhi terhadap keputusan mereka memilih pembiayaan rumah bank Muamalat. Dalam pemberian rumah hunian baru biasanya pengembang perumahan merupakan pihak yang sangat menentukan dimana calon pembeli melakukan transaksi pembiayaan rumah. Penulis mewawancarai informan yang memiliki kontribusi terhadap preferensi nasabah non-muslim yakni pihak pengembang perumahan PT. Anugerah Berkat Doa Bersama, berikut ini hasil penuturan pihak pengembang perumahan mengenai preferensi nasabah non-muslim terhadap produk pembiayaan rumah bank syariah:

¹⁹ Wawancara dengan nasabah non-muslim Bapak AM, Sabtu 20 September 2015

“Sedikit banyak kita yang menentukan nasabah kreditnya lewat bank mana biasanya pembeli ngikut apa yang kita tawarkan, mereka kan biasanya pengennya yang gak dipersulit yang cepat realisasinya, kita gak menawarkan bank syariah aja sama pembeli ada banyak pilihan bank yang kita tawarkan. Kita kasih penjelasan kalo lewat bank ini gini, lewat bank itu gitu. Tinggal pembeli memilih yang mana mereka mau, Kebanyakan pembeli mencari bank yang pembiayaan rumahnya dengan angsuran tetap, ya aku anjurkan lewat bank Muamalat.”²⁰

Dalam pembelian rumah secara kredit menurut penuturan responden calon pembeli diberikan pilihan bank yang bekerjasama dengan pihak pengembang perumahan. Pengembang perumahan hanya mengarahkan dan keputusan ada dipihak pembeli. Lebih lanjut dia menjelaskan bahwa sebagian besar calon pembeli menginginkan bank yang angsuran bulanannya tetap, dan pengembang perumahan merekomendasikan Bank Muamalat kepada calon pembeli.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Persepsi nasabah non-muslim terhadap bank syariah khususnya pembiayaan rumah.

Universalitas ajaran Islam yang meliputi segala dimensi kehidupan (*tibyānān li-kullī syai'in*) dan diwahyukan bukan hanya untuk penganutnya, melainkan juga untuk seluruh manusia (*rahmatan lil alāmin*).²¹ Universalitas ajaran Islam yang ada dalam konsep bank syariah yang hadir dengan konsep-konsep transaksi Islami untuk dapat

²⁰ Wawancara dengan pihak pengembang perumahan bapak ERK, Senin 7 September 2015.

²¹ M. Arifin Hamid, *Membumikan Ekonomi Syariah di Indonesia (Perspektif Sosioyuridis)*, Jakarta: eISAS, H. 11, 2008.

menjadi solusi masyarakat dalam bertransaksi di dunia perbankan yang diperuntukkan bukan hanya kalangan tertentu melainkan untuk seluruh umat.

Persepsi merupakan segala tindakan, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan,²² dalam hal ini persepsi subjek-subjek yang diteliti akan memberikan gambaran mengenai pemahaman nasabah non-muslim terhadap bank syariah khususnya dalam produk pembiayaan rumah.

Pemahaman adalah kesanggupan memahami setingkat lebih tinggi dari ilmu pengetahuan. Tetapi, bukan berarti bahwa pengetahuan tidak dipertanyakan sebab untuk dapat memahami, perlu terlebih dahulu untuk mengetahui atau mengenal.²³

Untuk masyarakat yang beragama muslim tentunya lebih mudah untuk dapat memahami dan menerima bank syariah sebagai alternatif lembaga keuangan, hal ini menjadi berbeda jika dilihat dari sudut pandang masyarakat non-muslim dalam memahami dan menerima bank syariah baik dari segi konsep, produk yang di tawarkan, hingga istilah-istilah yang hadir dalam bank syariah.

Berdasarkan hasil penelitian penulis baik dari hasil pengamatan maupun wawancara ternyata semua nasabah non-muslim yang dijadikan responden memahami dan mengenal bank syariah dalam operasionalnya

²² NN, *Persepsi*, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/persepsi>, (di akses 23 Oktober 2015)

²³ Puji Astuti, *Pelaksanaan Zakat Niaga Pedagang Buah*, SKRIPSI, STAIN, 20114, h.30.

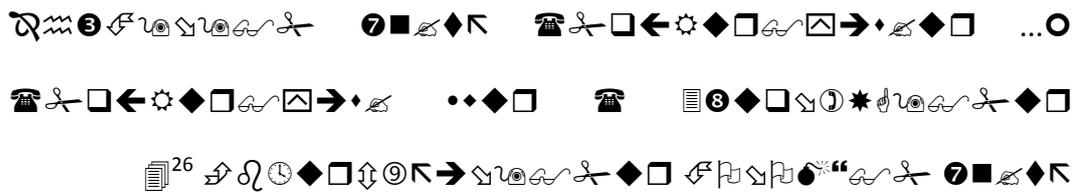
menerapkan prinsip bagi hasil bukan bunga, dan dalam produk pembiayaan rumahnya menggunakan angsuran atau cicilan tetap.

Dalam pandangan pihak pengembang perumahan sebagai mitra kerja bank muamalat yang memiliki peran penting dalam memasarkan produk pembiayaan rumah bank syariah, dalam berbisnis yang diharapkan bukan hanya keuntungan pribadi pihak developer melainkan keuntungan bersama, pengembang perumahan mendapatkan keuntungan dari penjualan rumah, bank mendapatkan keuntungan dari pembiayaan rumah yang dilakukan, dan tentunya pembeli rumah yang menjadi nasabah bank muamalat merasakan keuntungan dalam bertransaksi di bank syariah yakni dengan kemudahan bertransaksi dan angsuran tetap yang akan meringankan nasabah dalam pembiayaan rumah yang dilakukan selama bertahun-tahun.

Menurut penuturan pihak pengembang perumahan bahwa jika di beri kemudahan bekerja sama dengan bank muamalat terlepas sistem yang digunakan merupakan syariah selama memberikan keuntungan dan manfaat untuk semua pihak untuk apa menolaknya.

Selaras dengan yang dikemukakan oleh pihak pengembang perumahan yakni memberikan manfaat untuk semua pihak yang sama artinya dengan pencapaian kemaslahatan bersama. Kemaslahatan merupakan esensi atau yang menjadi tujuan utama hukum Islam

diturunkan.²⁴ Tujuan hukum Islam secara umum (*maqashid al-syariah*) yang lazim dikenal juga dengan al-maslahah, ‘untuk kepentingan umum’, hakikatnya adalah untuk mewujudkan kebaikan dan kesempurnaan hidup yang sebenarnya.²⁵ Hal ini tercermin dalam firman Allah SWT.



Artinya: “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”.²⁷

Kemaslahatan berarti keseimbangan yang bukan hanya berkaitan dengan kebutuhan duniawi dan *ukhrawi*, akan tetapi juga berkaitan dengan keseimbangan antara kepentingan individu dan kepentingan kolektif (umum).²⁸ Konsep masalah ini juga merupakan simbolisasi dari kemampuan adaptabilitas hukum Islam terhadap perkembangan kontemporer yang terjadi, tentunya dengan prinsip masalah sekaligus berperan sebagai filterisasi terhadap nilai-nilai sosio-kultural yang mengkristal dalam setiap komunitas kehidupan, untuk terjadinya proses

²⁴ M. Arifin Hamid, *Membumikan Ekonomi Syariah di Indonesia (Perspektif Sosioyuridis)*, ..., h.287

²⁵ *Ibid.*, 293

²⁶ Q.S Al-Maidah: 2.

²⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Karya Agung, 2006, h. 156.

²⁸ M. Arifin Hamid, *Membumikan Ekonomi Syariah di Indonesia (Perspektif Sosioyuridis)*, h. 259

transformasi budaya ke dalam nilai-nilai yang relevan dengan ajaran Islam.²⁹

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan dari pernyataan masing-masing nasabah non-muslim yang diteliti, dari 5 subjek yang diteliti 4 diantaranya adalah nasabah yang pertama kali bertransaksi di bank syariah yakni dalam pembiayaan rumah, sebelumnya 4 nasabah ini mengenal bank syariah hanya sebatas mengetahui tanpa pernah bertransaksi di bank syariah. Dan satu subjek yang diteliti telah menjadi nasabah bank syariah sebelum memiliki pembiayaan rumah, sebagai tuntutan kebutuhan pekerjaan.

Dalam mengenal dan memahami tentang bank syariah khususnya dalam produk pembiayaan rumah di bank Muamalat kota Palangka Raya, menurut Responden YF, YSN, ICN, MS dan AM mereka menuturkan bahwa pihak devloper memiliki kontribusi paling banyak dalam mengenalkan dan memberikan penjelasan kepada mereka tentang bank syariah dan dalam produk pembiayaan rumah.

Pemasaran sebagai suatu proses sosial yang merancang dan menawarkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.³⁰ Pemasaran sangat diperlukan guna memperkenalkan bank syariah lebih luas lagi untuk terus meningkatkan jumlah transaksi dan nasabah bank Muamalat, tentunya selain pemasaran melalui periklanan

²⁹ *Ibid.*, 293

³⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, ..., h.6.

dan pemasaran yang dilakukan pihak internal bank, pemasaran dari pihak eksternal bank juga memiliki potensi yang tinggi dalam meningkatkan nasabah bank.

Dari hasil pengamatan penulis pihak pengembang perumahan merupakan mitra potensial bank Muamalat dalam memasarkan produk pembiayaan rumah. Hal ini dapat dijelaskan berdasarkan penuturan kelima nasabah non-muslim tersebut yang mana mereka mengenal bank syariah secara lebih dalam berdasarkan penjelasan yang diberikan pihak pengembang perumahan dan tentunya hal ini meningkatkan pemahaman nasabah terhadap bank syariah. Dengan mengenal dan memahami bank syariah secara lebih dalam tentunya hal ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat calon nasabah terhadap produk pembiayaan rumah bank syariah, dengan demikian nasabah yang tadinya memiliki keraguan terhadap produk pembiayaan rumah menjadi yakin untuk menjadi nasabah bank Muamalat dalam produk pembiayaan rumah.

Persepsi nasabah non-muslim terhadap bank syariah khususnya dalam produk pembiayaan rumah menjadi faktor penting yang mempengaruhi preferensi nasabah non-muslim terhadap produk pembiayaan rumah. Adapun persepsi nasabah terhadap bank syariah sebelum menjadi nasabah pembiayaan rumah bank Muamalat yakni:

1. Bank Muamalat tidak menerapkan sistem bunga.

Berdasarkan penuturan dari semua responden yang menjadi subjek penelitian ini dapat diketahui mereka mengenal dan memahami bank

syariah dalam operasionalnya tidak menerapkan sistem bunga seperti bank konvensional, melainkan bagi hasil .

2. Bank syariah bukan diperuntukkan untuk nasabah non-muslim.

Berdasarkan penuturan salah seorang responden dia memahami bahwa bank syariah bukan diperuntukkan untuk nasabah-non muslim, hal ini didasari karena bank syariah menggunakan bahasa-bahasa Islami yang tidak dipahami oleh sebagian non-muslim.

Pernyataan di atas diakibatkan kurangnya sosialisasi, promosi, dan strategi yang lebih mumpuni dalam memasarkan produk-produk bank syariah agar dapat diterima semua kalangan. Penggunaan bahasa atau istilah yang tepat sangat diperlukan sehingga bank syariah dapat diterima semua masyarakat tanpa merusak kaidah aturan agama yang terkandung di dalamnya.

3. Angsuran tetap dalam produk pembiayaan rumah bank syariah.

Dalam produk pembiayaan khususnya pembiayaan rumah tidak dipengaruhi kredit bunga BI, sehingga angsuran yang dimiliki nasabah tetap.

4. Angsuran pembiayaan rumah di bank syariah dalam hal ini di bank Muamalat lebih tinggi dibandingkan di bank konvensional.

Angsuran pembiayaan rumah di bank Muamalat lebih tinggi dibandingkan bank konvensional dikarenakan harga jual rumah yang ditetapkan di awal ketika nasabah menandatangani perjanjian jual beli

rumah, dengan adanya kepastian jumlah angsuran tetap hingga jatuh tempo pembiayaan.

Sedangkan dalam pembelian rumah melalui pembiayaan bank konvensional kontrak pembiayaan rumahnya didasarkan pada suku bunga tertentu yang sifatnya fluktuatif. Sehingga angsuran dalam KPR konvensional tidak tetap pada awalnya memang angsurannya lebih ringan di bandingkan bank Muamalat tetapi angsuran ini akan berubah mengikuti tingkat suku bunga bank yang terus mengalami peningkatan.

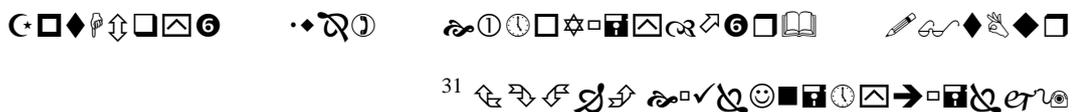
5. Tidak menerapkan sistem penalti.

Pembiayaan rumah bank Muamalat atau KPR Muamalat tidak mengenal yang namanya sistem penalti apabila nasabah ingin melunasi pinjaman sebelum batas waktu di tentukan. Hal ini dikarenakan dalam KPR Muamalat besar angsuran sudah di tentukan di awal.

2. Preferensi nasabah non-muslim terhadap produk pembiayaan rumah bank muamalat.

Pembiayaan rumah merupakan salah satu produk perbankan yang banyak diminati masyarakat karena memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin memiliki rumah pribadi namun tidak memiliki dana yang cukup. Semua bank bersaing menawarkan produk pembiayaan rumah dengan berbagai keunggulan guna menarik minat calon nasabah. Bank syariah hadir dengan konsep pembiayaan rumah

dengan angsuran tetap yang tentunya menarik minat masyarakat dari berbagai kalangan. Bank syariah dengan konsep *rahmatan lil alamin* memberikan pembiayaan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pendanaan rumah tanpa membedakan agama, asal, keturunan, dan strata sosial. Konsep *rahmatan lil alamin* yang diterapkan oleh bank syariah khususnya di bank muamalat bersumber dari al-Qur'an yakni Q.S Al-Anbiya ayat 107:



Artinya: “dan Tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”³²

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap subjek yang diteliti yakni pihak devloper sebagai penyedia rumah dan pihak nasabah non-muslim yang menjadi subjek utama dalam penelitian ini yang menjadi preferensi nasabah non-muslim dalam memiliki pembiayaan rumah melalui bank Muamalat yakni sebagai berikut:

a. Rekomendasi Pihak Pengembang Perumahan

Pengembang perumahan memiliki kontribusi besar dalam mempengaruhi preferensi nasabah non-muslim terhadap rodruk pembiayaan rumah bank Muamalat.

³¹ Q.S Al-Anbiya: 107.

³² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Karya Agung, 2006, h. 508

Pengembang perumahan memberikan rekomendasi dan memberikan penjelasan awal tentang pembiayaan rumah bank Muamalat kepada nasabah non-muslim yang membuat nasabah memiliki ketertarikan terhadap produk pembiayaan rumah bank syariah, tentunya hal ini memberikan nilai positif kepada bank dalam segi promosi produk yang efektif karena langsung mencapai target pasar yang di tuju bank syariah.

b. Angsuran Tetap

Dalam dunia perbankan pinjaman dengan angsuran tetap tidak hanya di tawarkan dalam pembiayaan di bank syariah saja, dalam perbankan konvensional juga terdapat pilihan dalam pemberian pinjaman yang dapat dipilih oleh nasabah yakni berupa suku bunga tetap dan suku bunga tidak tetap.

Suku bunga tak tetap dalam pinjaman bank konvensional berubah-ubah dalam interval tertentu yang disepakati oleh bank dan nasabah, guna menyesuaikan suku bunga pinjaman dengan suku bunga pasar yang berlaku pada saat dilakukannya peninjauan ulang.³³ Sedangkan untuk suku bunga tetap atau *fixed interest rate* dalam KPR bank konvensional biasanya hanya berlaku antara 2-5 tahun tergantung ketentuan bank dimana peneriman KPR akan mendapatkan cicilan

³³ Abdullah Saeed, *Menyoal Bank Syariah*, Jakarta: Paramadina, 2006, h.129.

bunga yang cukup rendah, setelah itu harga akan kembali fluktuatif mengikuti suku bunga pasar.³⁴

Berbeda dengan bank konvensional bank syariah menerapkan sistem angsuran dengan jumlah tetap berdasarkan keuntungan bank yang sudah disetujui antara pihak bank dan nasabah saat akad kredit.

35

Hal inilah yang menarik minat nasabah non-muslim terhadap produk pembiayaan rumah yang ditawarkan bank Muamalat, sebagaimana hasil wawancara penulis dengan 5 orang subjek utama penelitian ini yakni YF, YSN, ICH, MS dan AM, kelimanya menyatakan bahwa angsuran tetap merupakan alasan utama memilih pembiayaan rumah dari bank Muamalat.

Penjelasan salah seorang dari nasabah non-muslim bahwa angsuran tetap pembiayaan rumah Bank Muamalat memberikan keringanan dan kepastian kepada nasabah tentang besaran angsuran bulannya, hal ini memberikan kesan baik bank Muamalat terhadap nasabah, karena dengan angsuran tetap memberikan kepastian berapa angsuran bulanan yang harus di bayar sehingga nasabah menjadi nasabah yang tertib dalam memenuhi kewajiban membayar angsuran rumahnya, dan hal ini memberikan dampak positif kepada bank

³⁴ NN, KPR Bank Syariah atau Bank Konvensional, www.halomoney.co.id, di akses Kamis, 8 Oktober 2015 , 11.48 WIB.

³⁵ NN, Lima Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional, www.halomoney.co.id, di akses Kamis, 8 Oktober 2015 , 12.36 WIB.

karena nasabah menjadi tertib dalam memenuhi kewajibannya terhadap pembiayaan rumah yang telah di berikan bank.

c. Kemudahan Pengurusan Pengambilan Pembiayaan Rumah

Permohonan KPR baik dalam bank syariah maupun bank konvensional mengharuskan untuk menyiapkan dokumen lengkap permohonan KPR. Beberapa syarat diantaranya fotokopi KTP pemohon, surat nikah (atau cerai bila sudah menikah atau bercerai), slip gaji, surat keterangan bekerja, fotokopi NPWP, rekening tabungan, dan lain-lain.

Yang membedakan transaksi KPR antara bank syariah dan bank konvensional yakni dalam bank syariah dikenal dengan akad sedangkan dalam bank konvensional menggunakan perjanjian kredit.³⁶

Kemudahan dalam pengurusan pemngambilan rumah melalui KPR bank Muamalat di dasari oleh tanggung jawab pihak pengembang perumahan (*developer*) yang merekomendasikan bank Muamalat kepada calon nasabah, dengan kerjasama yang baik antara bank dan pengembang perumahan memberikan kemudahan dalam proses permohonan pembiayaan rumah hingga akad kredit.

³⁶ NN, *Lima Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional*, www.halomoney.co.id, di akses Kamis, 8 Oktober 2015 , 12.36 WIB.