

**SISTEM PELAYANAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN
SUBSIDI DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PALANGKA RAYA 3 DITINJAU DARI
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi



Oleh

ELYAMI MAULIDA

NIM. 1704110195

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM PRODI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN AJARAN 2022 M/1443 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :SISTEM PELAYANAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN
SUBSIDI DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PALANGKA RAYA 3 DITINJAU DARI
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

NAMA : EL.YAMI MAULIDA

NIM : 1704110195

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PRODI : PERBANKAN SYARIAH

JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Januari 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

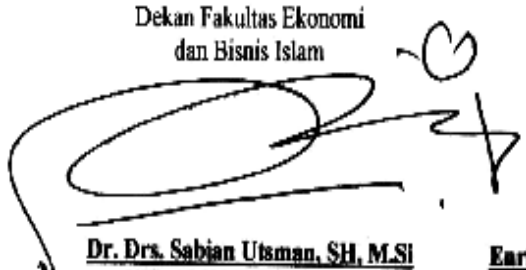

Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.H.I
NIP. 198207072006041003



Muhammad Rizka Hafizi, M.Sc
NIP. 19880617201903006

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Dr. Drs. Sabjan Utman, SH, M.SI
NIP. 196311091992031004


Eeriko Tedja Sukmana, M.SI
NIP. 198403212011011012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudari Elyami Maulida

Palangka Raya, Januari 2022

Kepada

Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya

Di-

Palangka Raya

Assalamu'alaikum Wr Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : ELYAMI MAULIDA

Nim : 1704110195

Judul : **SISTEM PELAYANAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN SUBSIDI
DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PALANGKA RAYA 3 DITINJAU DARI PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.I.I
NIP. 198207072006041003

Pembimbing II


Muhammad Rizki Halizi, M.Sc
NIP. 19880617201983006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **SISTEM PELAYANAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN SUBSIDI DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA 3 DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM** oleh Elyami Maulida Nim: 1704110195 telah *dimunagasyahkan* Tim Munagasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Senin

Tanggal : 31 Januari 2022

Palangka Raya, 31 Januari 2022

Tim Penguji

1. Sofyan Hakim, M.M., M.AP
Ketua Sidang

(.....)

2. Dr. H. Sugiyanto, M.Pd
Penguji Utama/I

(.....)

3. Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.H.I
Penguji II

(.....)

4. Muhammad Riza Hafizi, M.Sc
Sekretaris Sidang

(.....)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H., M.Si
NIP. 196311091992031004

**SISTEM PELAYANAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN SUBSIDI DI BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA 3
DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

ABSTRAK

Oleh: Elyami Maulida
NIM. 1704110195

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Bagaimana mekanisme pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3. 2) Bagaimana sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek pada penelitian ini adalah staf marketing Bank Syariah Indonesia, Developer dan nasabah pembiayaan perumahan subsidi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu mengumpulkan data dan informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda. Adapun teknik analisis data menggunakan empat tahap yaitu terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 telah memenuhi enam dimensi pelayanan yaitu kepatuhan terhadap syariat Islam, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, empati dan kehandalan. Berdasarkan perspektif ekonomi Islam pelayanan di bank syariah Indonesia sudah termasuk dalam prinsip pelayanan yang sesuai dengan Al-qur'an yaitu tolong-menolong, memberi kemudahan, persamaan, saling mencintai, lemah lembut dan kekeluargaan.

Kata kunci: Pelayanan, pembiayaan perumahan subsidi, Ekonomi Islam

FINANCING SERVICE SYSTEM OF SUBSIDIZED HOUSING AT BANK SYARIAH INDONESIA PALANGKA RAYA BRANCH OFFICE 3 BASED ON ISLAMIC ECONOMIC PERSPECTIVE

ABSTRACT

By: Elyami Maulida
SRN: 1704110195

Service is a cycle of invisible activities it occurs as a result of interactions between consumers and employees or other things are provided by service providers which intended to solve customer problems and provide customer satisfaction. The research problems were: 1) how is the mechanism of subsidized housing at bank syariah Indonesia Palangka Raya Branch Office 3. 2) How is the financing service system of subsidized housing at bank syariah Indoneisa Palangka Raya Branch Office 3 based on Islamic Economic Perspective.

This research is field research, the method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The subjects were the marketing staff of bank syariah indonesia, developers, and customers of subsidized housing. Data collection techniques were observation, interviews, and documentation. The validating of data were applied through source triangulation techniques, the techniques were collecting data and organizing the similar information from various sources. The data were analyzed through four stages of techniques, namely: data collection, data reduction, data presentation, and verification or conclusion.

The results showed that subsidized housing finance services at bank syariah Indonesia Branch Office 3 had fulfilled six service dimensions, namely: compliance of Islamic Law, guarantees, responsiveness, physical evidence, empathy and reliability. Based on the Islamic Economic Perspective, the service of bank syariah Indonesia had implemented the principles of Al-Qur'an norms, such as helping, providing convenience, equality, love each others, gentleness and kinship.

Keywords: *Services, subsidized housing finance, Islamic Economics*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam”** dengan lancar. Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumul qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Palangka Raya, Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
2. Bapak Dr. Sadiani, M.H. Selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
4. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
5. Bapak Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.H.I dan Bapak Muhammad Riza Hafizi, M.Sc, selaku dosen pembimbing I dan II penulis, terima kasih banyak atas semua bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam tahap demi tahap

penyelesaian skripsi ini. Semoga semuanya akan dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT di kemudian hari.

6. Bapak Muhammad Zainal Arifin, M.Hum, Selaku Dosen Pembimbing Akademik selama berkuliah di IAIN Palangka Raya, yang senantiasa membimbing dan memberikan banyak pengalaman dan ilmu kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu mahasiswa selama perkuliahan.
8. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3, Developer dan nasabah pembiayaan perumahan subsidi yang telah memberikan sumbangsih pemikirannya dalam penelitian ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembacanya.

Wassalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palangka Raya, Januari 2022

Penulis,

Elyami Maulida
NIM. 1704110195

PERNYATAAN ORISINALITAS

Bismillahirrahmanarrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"SISTEM PELAYANAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN SUBSIDI DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA 3 DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM"**, adalah benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 2022

Penulis,



Elyami Maulida
NIM. 1704110195

MOTTO

وَأَوْحَيْنَا إِلَىٰ مُوسَىٰ وَأَخِيهِ أَنْ تَبَوَّءَا لِقَوْمِكُمَا بِمِصْرَ بُيُوتًا وَاجْعَلُوا بُيُوتَكُمْ قِبْلَةً
وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ ۗ وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ ﴿٨٧﴾

“Dan Kami wahyukan kepada Musa dan saudaranya, ambillah beberapa rumah di Mesir untuk (tempat tinggal) kaummu dan jadikanlah rumah-rumahmu itu tempat ibadah dan laksanakanlah sholat serta gembirakanlah orang-orang mukmin”

﴿ Q.S Yunus 10:87 ﴾

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

﴿ Q.S Al-Insyirah 94:5-8 ﴾

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas izin Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan untuk saya menyelesaikan skripsi ini. Teriring rasa syukur yang tiada terbatas, dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Teruntuk Orang Tua saya, Alm. Abah Imam Muntaha, Bapak Winarno dan Mama Nining Sunarsih yang tak pernah lepas memberikan doa terbaik dan dukungan penuh untuk Ely serta pengorbanan dengan penuh keikhlasan. Untuk Adikku tersayang, Nurul Hayati yang menemani dan selalu memberikan semangat untuk mba dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan keselamatan dunia akhirat untuk kalian, Aamiin.

Teruntuk Kampus tercinta IAIN Palangka Raya yang telah memberikan pengalaman terbaik selama berkuliah disini. Teruntuk Dosen Pembimbing 1 Bapak Prof. Dr. Ahmad Dakhoir, M.H.I , Pembimbing 2 Bapak Muhammad Riza Hafizi, M.Sc yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan keberkahan dan kesehatan untuk bapak dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan penuh keikhlasan dan kesabaran dalam mengajarkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2017, semoga Allah SWT mencintai dan meridhoi perjuangan kita selama menempuh pendidikan di IAIN Palangka Raya, semoga menjadi insan yang bertaqwa, sukses dunia dan akhirat, semoga selalu terjalin silaturrahim di antara kita semua.



Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI Dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan 0543/B/U/1987, Tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| أ | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Bā' | <i>B</i> | - |
| ت | Tā' | <i>T</i> | - |
| ث | Śā' | Ś | s (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | <i>J</i> | - |
| ح | Hā' | <i>ḥa'</i> | h (dengan titik di bawah) |
| خ | Khā' | <i>Kh</i> | - |
| د | Dal | <i>D</i> | - |
| ذ | Żal | Ż | z (dengan titik di atas) |
| ر | Rā' | <i>R</i> | - |
| ز | Zai | <i>Z</i> | - |
| س | Sīn | <i>S</i> | - |
| ش | Syīn | <i>Sy</i> | - |
| ص | Şād | Ş | s (dengan titik di bawah) |
| ض | Dād | <i>D</i> | d (dengan titik di bawah) |
| ط | Tā' | <i>T</i> | t (dengan titik di bawah) |
| ظ | Zā' | ẓ | z (dengan titik di bawah) |
| ع | 'Ayn | ' | koma terbalik ke atas |

| | | | |
|---|--------|---|----------|
| غ | Gayn | G | - |
| ف | Fā' | F | - |
| ق | Qāf | Q | - |
| ك | Kāf | K | - |
| ل | Lām | L | - |
| و | Mīm | M | - |
| ن | Nūn | N | - |
| و | Waw | W | - |
| ي | Hā' | H | - |
| ء | Hamzah | ' | Apostrof |
| ي | Yā | Y | - |

B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

| | | |
|-------------|---------|--------------|
| مَدْعَدَدَة | Ditulis | muta"addidah |
| عَدَة | Ditulis | „iddah |

C. *Tā' marbūtah* di akhir kata

1. Bila dimatikan, ditulis *h*:

| | | |
|---------|---------|---------------|
| حكمة | Ditulis | <i>Hikmah</i> |
| جِزْيَة | Ditulis | <i>Jizyah</i> |

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila *Tā' Marbūtah* diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|------------------------|---------|----------------------------|
| كِرَامَة الْوَلِيَّاءِ | Ditulis | <i>karāmah al-auliyyā'</i> |
|------------------------|---------|----------------------------|

3. Bila *Tā' Marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

| | | |
|------------------|---------|----------------------|
| زَكَاة الْفِطْرِ | Ditulis | <i>zākat al-ḥiṭr</i> |
|------------------|---------|----------------------|

D. Vokal Pendek

| | | | |
|-------|---------------|---------|---|
| ----- | <i>Fathah</i> | Ditulis | A |
|-------|---------------|---------|---|

| | | | |
|-------|---------------|---------|----|
| ----- | <i>Kasrah</i> | Ditulis | -I |
| ----- | <i>Dammah</i> | Ditulis | U |

E. Vokal Panjang

| | | | |
|----|---------------------------|---------|-------------------|
| 1. | <i>Faḥah + alif</i> | Ditulis | Ā |
| | جبهية | Ditulis | <i>Jāhiliyyah</i> |
| 2. | <i>Faḥah + ya' mati</i> | Ditulis | Ā |
| | تسي | Ditulis | Tansā |
| 3. | <i>Kasrah + ya' mati</i> | Ditulis | Ī |
| | كريم | Ditulis | Karim |
| 4. | <i>ḍammah + wawu mati</i> | Ditulis | Ū |
| | فروض | Ditulis | <i>Furūd</i> |

F. Vokal Rangkap

| | | | |
|----|--------------------------|---------|------------------|
| 1. | <i>Faḥah + ya' mati</i> | Ditulis | Ai |
| | بيكي | Ditulis | <i>Bainaku m</i> |
| 2. | <i>Faḥah + wawu mati</i> | Ditulis | Au |
| | قول | Ditulis | <i>Qaul</i> |

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

| | | |
|-----------|---------|------------------------|
| الونى | Ditulis | <i>a'antum</i> |
| اعدت | Ditulis | <i>u'iddat</i> |
| ننه شكرتى | Ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|------------------|
| انقران | Ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| انقبس | Ditulis | <i>al-Qiyās</i> |

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*, ditulis dengan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l (el)-nya.

| | | |
|--------|---------|------------------|
| انسمبء | Ditulis | <i>as-samā'</i> |
| انشمس | Ditulis | <i>asy-syams</i> |

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| ذوى انفروض | Ditulis | <i>zawi al-furūd</i> |
| اهم انسة | Ditulis | <i>ahl al-sunnah</i> |

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| PERSETUJUAN SKRIPSI..... | i |
| NOTA DINAS..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| ABSTARK | iv |
| ABSTRAC..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | viii |
| MOTTO | ix |
| PERSEMBAHAN..... | x |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xvii |
| DAFTAR BAGAN..... | xviii |
| DAFTAR SINGKATAN..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 6 |
| C. Rumusan Masalah | 6 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | |
|-------------------------------|----|
| A. Penelitian Terdahulu | 9 |
| B. Kajian Teoritis..... | 13 |
| 1. Kerangka Teoritik | 13 |
| a. Teori Pelayanan..... | 13 |
| b. Teori Ekonomi Islam..... | 15 |
| 2. Kerangka Konseptual | 17 |
| a. Pelayanan..... | 17 |
| b. Pembiayaan..... | 25 |
| c. Perumahan Subsidi | 28 |
| d. Bank Syariah | 33 |
| C. Kerangka Pikir | 35 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian | 37 |
| B. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 38 |
| C. Objek dan Subjek Penelitian | 38 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| E. Pengabsahan Data | 41 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 41 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 42 |

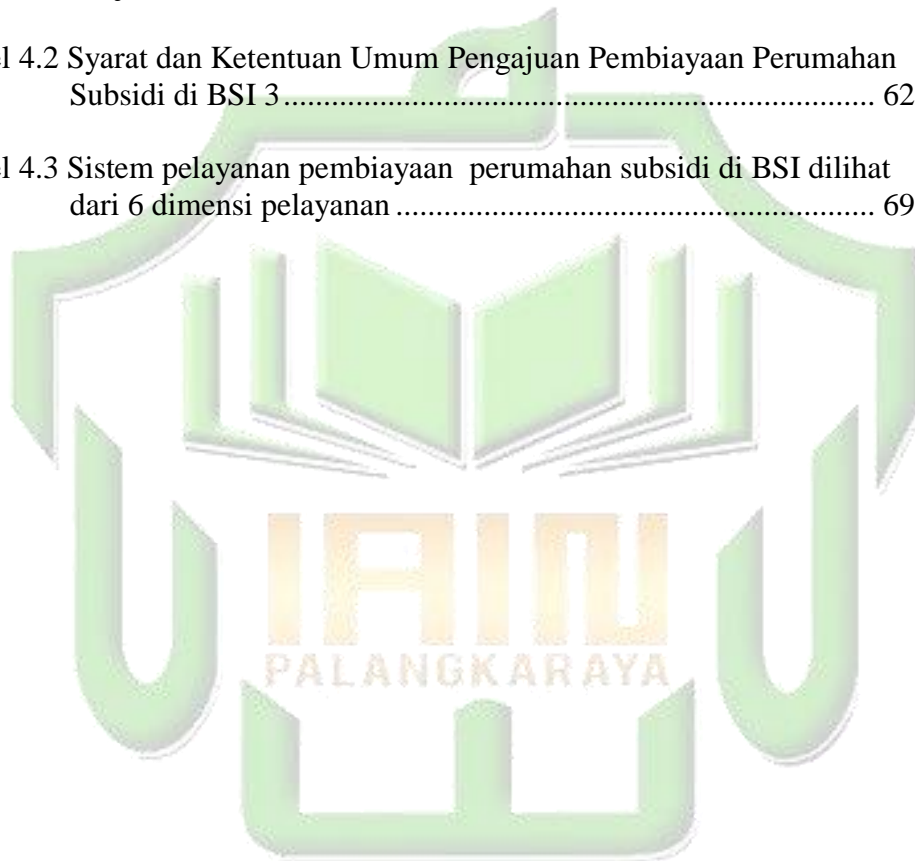
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

| | |
|--|----|
| A. Gambaran umum lokasi penelitian..... | 44 |
| 1. Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 | 44 |

| | |
|--|----|
| B. Penyajian Data | 48 |
| 1. Mekanisme pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 | 48 |
| 2. Sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam..... | 58 |
| C. Analisis Data | 61 |
| 1. Mekanisme pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 | 61 |
| 2. Sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam..... | 65 |
| BAB V KESIMPULAN | |
| A. Kesimpulan | 72 |
| B. Saran..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Pertambahan Jumlah Penduduk Kota Palangka Raya..... | 1 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 12 |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian..... | 37 |
| Tabel 4.1 Subjek Penelitian..... | 48 |
| Tabel 4.2 Syarat dan Ketentuan Umum Pengajuan Pembiayaan Perumahan Subsidi di BSI 3 | 62 |
| Tabel 4.3 Sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di BSI dilihat dari 6 dimensi pelayanan | 69 |



DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| Bagan 2.1 Kerangka Pikir | 36 |
| Bagan 4.2 Mekanisme Pengajuan Pembiayaan Perumahan Subsidi..... | 53 |



DAFTAR SINGKATAN



| | |
|-------------|---|
| BSI | : Bank Syariah Indonesia |
| BUMN | : Badan Usaha Milik Negara |
| CEO | : <i>Chief Executive Officer</i> |
| CFO | : <i>Chief Financial Officer</i> |
| FLPP | : Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan |
| KC | : Kantor Cabang |
| KPR | : Kredit Pemilikan Rumah |
| KTP | : Kartu Tanda Penduduk |
| MBR | : Masyarakat Berpenghasilan Rendah |
| NPWP | : Nomor Pokok Wajib Pajak |
| PDAM | : Perusahaan Daerah Air Minum |
| Permen PUPR | : Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat |
| Q.S | : Al-Qur'an Surah |
| SOP | : Standar Operasional dan Prosedur |
| SOP | : Standar Operasional dan Prosedur |
| SP3K | : Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Meningkatnya jumlah penduduk Kota Palangka Raya berdasarkan data Statistik Daerah Kota Palangka Raya terhitung dari tahun 2015-2019 terdapat sebanyak 1.378.568 jiwa penduduk. Meningkatnya jumlah penduduk setiap tahun juga diikuti dengan peningkatan kebutuhan rumah bagi masyarakat.¹ Hal ini dapat dilihat dari tabel penambahan jumlah penduduk berikut.

Tabel 1.1
Pertambahan Jumlah Penduduk Kota Palangka Raya

| Tahun | Jumlah Penduduk (Jiwa) | | Total |
|--------------|-------------------------------|------------------|------------------|
| | Laki-laki | Perempuan | |
| 2015 | 132.980 | 126.885 | 259.865 |
| 2016 | 137.057 | 130.700 | 267.757 |
| 2017 | 141.179 | 134.488 | 275.667 |
| 2018 | 145.301 | 138.311 | 283.612 |
| 2019 | 149.489 | 142.178 | 291.667 |
| | | | 1.378.568 |

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya

Pemerintah sangat berperan penting dalam pertumbuhan dan penyedia fasilitas-fasilitas dalam peningkatan ekonomi untuk kesejahteraan rakyat. Salah satu peran pemerintah dalam mensejahterakan rakyat ialah melalui pembangunan perumahan dan permukiman. Agar tersedianya kebutuhan terhadap rumah, pemerintah memberikan subsidi terhadap masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kepemilikan rumah, yang melibatkan bank-bank dalam proses penyalurannya. Dalam transaksi jual beli rumah

¹ Badan Pusat Statistik Palangka Raya, Tahun 2020

subsidi, setidaknya ada empat pihak yang terlibat, yaitu pemerintah sebagai pihak pertama adalah pemilik dana yang akan memberi subsidi kepada masyarakat yang membutuhkan rumah, selanjutnya perbankan sebagai pihak kedua, dalam hal ini bank sebagai pihak yang menyalurkan dana bantuan subsidi yang telah dipercaya pemerintah sebagai bank BUMN yang memfasilitasi pendanaan untuk rumah subsidi, pihak ketiga yaitu nasabah yang memiliki kriteria yang telah ditetapkan pemerintah sebagai calon pembeli rumah subsidi, dan terakhir pihak keempat yaitu *developer* (pengembang) sebagai pihak yang mengerjakan pembangunan perumahan hingga tahap *finishing* sesuai dengan spesifikasi standar rumah subsidi yang telah diatur.

PT. Bank syariah Indonesia Tbk merupakan salah satu bank penyalur pembiayaan KPR terbesar di Indonesia. Sampai Juni 2021, penyaluran pembiayaan KPR BSI mencapai RP. 38 triliun atau mengalami pertumbuhan 13,93% secara tahunan atau *year on year* (*yoy*). Program KPR sejahtera ini tidak semata hanya untuk bisnis, melainkan pemenuhan salah satu kebutuhan primer bagi masyarakat dan juga mencapai tujuan *maqashid syariah*, itulah peran BSI sebagai bank syariah yang hadir menjadi solusi menjawab kebutuhan masyarakat. Pembiayaan perumahan merupakan salah satu fokus BSI saat ini dengan keunggulan produk diantaranya angsuran tetap, ringan dan bebas biaya (biaya admin,

appraisal serta proses mudah).² Sebagaimana bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 juga sebagai salah satu bank penyalur pembiayaan rumah subsidi memiliki mekanisme dan pelayanan tersendiri pada proses penyalurannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pembiayaan perumahan subsidi, pembiayaan perumahan subsidi dengan tipe rumah 36 menggunakan akad *murabahah* (jual beli) dengan angsuran tetap setiap bulannya, dengan jangka waktu maksimal 20 tahun, memiliki penghasilan minimal Rp. 4.000.000, biaya uang muka sebesar Rp. 7.000.000, biaya asuransi dan notaris sebesar Rp. 8.000.000.³ Adapun untuk mekanisme pengajuannya pembiayaan KPR subsidi ini pertama datang ke kantor cabang BSI terdekat, isi formulir pengajuan KPR, lengkapi dokumen terkait yang meliputi fotokopi KTP, surat nikah, surat keterangan kerja, slip gaji dan fotokopi mutasi dibuku tabungan tiga bulan terakhir, siapkan biaya-biaya yang perlu dipenuhi seperti asuransi jiwa, asuransi kebakaran, administrasi bank dan notaris. Untuk proses pengajuan biasanya membutuhkan waktu 14-30 hari.⁴

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global saat ini adalah menciptakan dan mempertahankan kepuasan nasabah, penyebab kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

² <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/gelar-akad-massal-kpr-sejahtera-bsi-targetkan-penyaluran-11-triliun>, diakses pada 03 Februari 2022.

³ Wawancara dengan nasabah pembiayaan rumah subsidi bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 berinisial DH, Selasa, 25 Mei 2021 Pukul 10.00 WIB Kota Palangka Raya.

⁴ Situs resmi bank syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id/>

karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah dan memberikan kepuasan kepada nasabah.⁵ Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.

Pertumbuhan perbankan syariah harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan bagi nasabah agar merasa nyaman dan aman. Kepuasan nasabah adalah kunci sukses dalam bisnis jasa seperti perbankan syariah, tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman dan merasakan kemudahan dalam proses menikmati produk-produk bank syariah. Konsep lain yang harus diterapkan juga adalah etika berbisnis sesuai dengan syariat, sebagaimana yang diajarkan oleh Rasulullah SAW diantaranya ialah *shiddiq, amanah, tabligh dan fatonah*.⁶

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada keluarga yang bertempat tinggal di kos-kosan sekitar G.Obos IX dan melakukan wawancara dengan narasumber berinisial “Y” bahwa alasan tidak mengajukan pembiayaan perumahan subsidi pada bank adalah karena uang muka yang ditetapkan oleh bank terlalu besar sehingga uang penghasilan

⁵ Muhammad Safi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001, h. 56.

⁶ <http://keuangansyariah.mysharing.co/ary-bank-syariah-harus-tingkatkan-pelayanan/> diakses pada 3Februari 2022.

yang didapat hanya cukup untuk membayar kos dan kebutuhan rumah tangga lainnya, beliau juga mengatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh bank untuk mengajukan perumahan subsidi sangat rumit.⁷ Penyaluran produk-produk perbankan agar berjalan dengan baik, maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan dikatakan unggul ketika bank mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Dari waktu ke waktu harapan nasabah kepada bank semakin meningkat. Nasabah membutuhkan pelayanan yang cepat, fasilitas yang baik, kemudahan bertransaksi keuangan dan keramahan karyawan di bank.⁸ Karena keberhasilan sebuah produk sangat ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas dan keterangan dari narasumber, penulis telah melakukan penelitian dan menganalisis lebih dalam mekanisme dan pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3, dengan judul penelitian **“sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam”**.

⁷ Wawancara dengan narasumber berinisial “Y”, Rabu, 26 Mei 2021 Pukul 09.00 WIB Kota Palangka Raya.

⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003, h. 25.

B. Batasan Masalah

Mengingat luas dan kompleksnya permasalahan yang ada serta keterbatasan penulis, maka ruang lingkup dalam penelitian ini terbatas pada bagaimana mekanisme pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 dan bagaimana sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3?
2. Bagaimana sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3.
2. Untuk mengetahui sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian mengenai sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam menggunakan teori model pelayanan menurut Othman dan Owen yang memperkenalkan 6 dimensi untuk mengukur kualitas jasa pelayanan pada lembaga keuangan dengan prinsip syariah yang disebut sebagai CARTER (*compliance, assurance, reability, tangibel, empathy dan responsiviness*), adanya kebutuhan untuk membuat suatu ukuran kualitas pelayanan di dalam bank Islam bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada industri jasa, model CARTER memang terbukti sebagai metode yang bisa diterima sebagai pengukuran.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

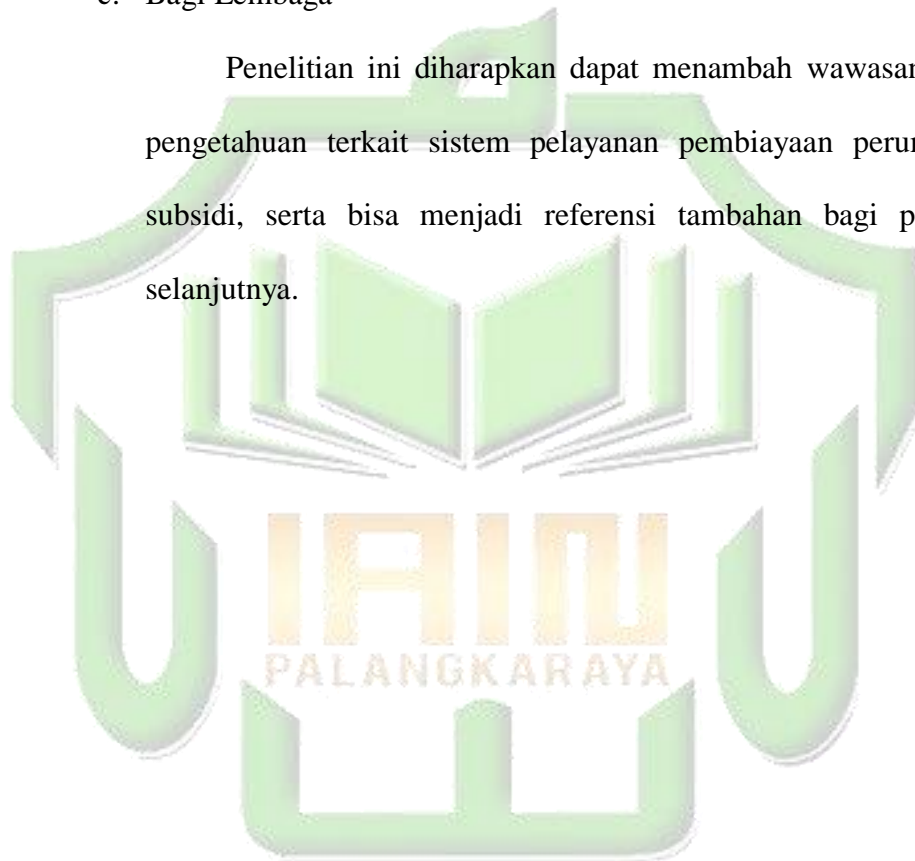
Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi masyarakat yang akan mengajukan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia untuk bisa melihat bagaimana pelayanan yang diberikan bank, baik atau tidaknya dan betul-betul sesuai dengan prinsip syariah baru merencanakan pembiayaan.

b. Bagi Penulis

Penulis berharap penelitian ini menjadi pengetahuan baru bagi pembacanya terkait sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia dengan mengembangkan teori pelayanan dan ekonomi Islam.

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi, serta bisa menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap literatur yang ada, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian yang penulis angkat. Untuk melihat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya, maka perlu adanya pengkajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Ada beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang penulis teliti, yaitu sebagai berikut:

Achmad Zuhri dan Rudy Haryanto (2016) dengan judul jurnal “Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, semua aspek dari dimensi CARTER telah dijalankan dan diperhatikan dengan baik namun, pada dimensi *tangibles* ada beberapa fasilitas yang masih belum memadai yaitu lahan parkir dan tempat duduk nasabah. Kedua, strategi yang digunakan BPRS Bhakti Sumekar dari yang tidak baik menjadi baik dan dari yang baik menjadi lebih baik. Dengan begitu, BPRS Bhakti Sumekar akan selalu mengawasi dan mengevaluasi setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Salah satu bukti inovasi dari BPRS Bhakti Sumekar adalah dengan menyediakan kotak saran untuk menampung

keluhan nasabah, dan minuman gratis berupa teh dan kopi agar pelanggan tidak merasa bosan dan jenuh pada saat menunggu antrian.⁹ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah bagaimana melihat dan mengkaji sistem pelayanan di bank syariah menggunakan teori CARTER.

Dian Adi Perdana (2019) dengan judul jurnal “Pelayanan Komunikasi Perbankan dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam)”. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah bahwa komponen kepuasan nasabah berupa *responsiveness, compliance, empathy, tangible, reliability, dan assurance* merupakan unsur pola peningkatan pelayanan komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan.¹⁰ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah menggunakan teori yang sama untuk melihat pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk mengetahui kepuasan nasabah dan pandangan nasabah terhadap bank.

Hery Purwanto (2019) dengan judul jurnal “Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah”. Penelitian ini adalah penelitian *library research* (penelitian kepustakaan) dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Hasil

⁹ Achmad Zuhri dan Rudy Haryanto, “Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep”, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Volume. 3, No. 1, Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2016.

¹⁰ Dian Adi Perdana, “Pelayanan Komunikasi Perbankan dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam)”, Jurnal *Islamic Communication*, Volume 4, No 2, Gorontalo: IAIN Sultan Amai Gorontalo, 2019.

penelitian ini adalah untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan adalah satu hal yang juga harus diterapkan dalam pelayanan perbankan syariah. Pelayanan perbankan syariah yang dimaksud adalah bagaimana setiap tingkatan manajemen baik *top* manajemen, *midle* manajemen maupun *low* manajemen mampu memahami kebutuhan semua pihak yang berkepentingan atas bidang usaha keuangannya tersebut khususnya kepada para nasabah dan calon nasabahnya sehingga kepuasan pelanggan (nasabah) dapat terjamin. Pelayanan prima atau *service exelent* perbankan syariah diberikan kepada para nasabah maupun calon nasabahnya oleh setiap karyawan khususnya karyawan yang langsung berhadapan dengan kebutuhan nasabah haruslah memahami berbagai hal yang berhubungan dengan standar pelayanan (SP) maupun standar operasional prosedurnya (SOP), sehingga dapat meminimalisir kesalahan maupun kekecewaan para nasabah maupun calon nasabahnya terlebih dalam institusi perbankan yang berbasis syariah.¹¹ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah bagaimana menerapkan manajemen pelayanan di perbankan dan setiap bagian di bank berperan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Untuk mempermudah melihat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan penulis teliti, maka penulis menguraikannya dalam bentuk tabel. Adapun uraian dari penelitian terdahulu, sebagai berikut:

¹¹ Hery Purwanto, “Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah”, Jurnal Syariati: Jurnal Studi Al-ur’an dan Hukum Volume. 5, No. 1, Jawa Tengah: Universitas Sains Al-Qur’an, 2019.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama, Tahun, Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|---|---|
| 1 | Achmad Zuhri dan Rudy Haryanto, 2016, dengan judul jurnal “Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep” | Sama-sama meneliti pelayanan perbankan syariah di | Pada penelitian Achmad Zuhri dan Rudy Haryanto berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan di BPRS. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan berfokus pada sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia ditinjau dari perspektif ekonomi Islam. |
| 2 | Dian Adi Perdana, 2019, dengan judul jurnal “Pelayanan Komunikasi Perbankan dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam)” | Sama-sama meneliti tentang pelayanan perbankan syariah di | Pada penelitian Dian Adi Perdana berfokus pada komunikasi bank syariah. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan berfokus pada sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia ditinjau dari perspektif ekonomi Islam. |
| 3 | Hery Purwanto, 2019, dengan judul jurnal “Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah” | Sama-sama meneliti tentang pelayanan di bank syariah. | Pada penelitian Hery Purwanto berfokus pada manajemen pelayanan di perbankan syariah. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan berfokus pada sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia ditinjau dari perspektif ekonomi Islam. |

Sumber: diolah oleh penulis Tahun 2021

B. Kajian Teoritis

1. Kerangka Teoritik

a. Teori Pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dan berlangsung secara rutin terus-menerus yang menimbulkan kepuasan bagi orang lain.

Menurut Bitner, 1997 pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau tindakan, proses dan pertunjukan yang terjadi interaksi antara pelanggan dan karyawan penyedia layanan yang disediakan sebagai solusi atas permasalahan pelanggan, umumnya yang diberikan adalah waktu, fasilitas, bantuan, kenyamanan, dan lain-lain.¹²

1) Model Pelayanan menurut Othman dan Owen

Othman dan Owen memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan dengan prinsip syariah, dengan menambah unsur “*compliance*” pada dimensi kualitas pelayanan. Enam dimensi pelayanan ini dikenal dengan sebutan CARTER.

a) Kepatuhan terhadap syariat Islam (*Sharia Compliance*)

Kemampuan bank untuk tunduk kepada hukum Islam dan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

¹² Hendra, dkk., *Manajemen Koperasi*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021, h. 80.

b) Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan. Hal ini juga meliputi komunikasi verbal dan tertulis antara pegawai bank dan nasabah.

c) Daya tanggap (*Responveness*)

Ketersediaan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang diminta dengan cepat dan tepat.

d) Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik dari jasa, dapat berupa fisik gedung, peralatan yang dipergunakan, karyawan dan sarana komunikasi.

e) Empati (*Empathy*)

Adalah perhatian secara individu dimana bank-bank Islam menyediakannya untuk para konsumen. Bisa berupa komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

f) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.¹³

¹³ Othman dan Owen, “*Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Bank: a Case Study in Kuwait Finance House*”, 2001.

b. Teori Ekonomi Islam

1) Definisi Ekonomi Islam

Menurut M.A. Mannan dalam bukunya yang berjudul “Teori dan Praktik Ekonomi Islam” menyatakan bahwa ekonomi Islam merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam. Selanjutnya, H. Halide berpendapat bahwa yang dimaksud dengan ekonomi Islam adalah kumpulan-kumpulan dasar umum ekonomi yang disimpulkan dari Al-qur’an dan sunnah yang ada hubungannya dengan masalah ekonomi. Jadi, sistem ekonomi Islam merupakan sekumpulan dasar-dasar umum ekonomi yang disimpulkan dari Al-qur’an dan sunnah, dan merupakan bangunan perekonomian yang didirikan atas landasan dasar-dasar tersebut yang sesuai dengan kondisi lingkungan dan masa.¹⁴ Sistem ekonomi Islam tidak hanya menghapus ketidakseimbangan, tetapi dapat merelokasi sumber daya dengan cara yang efisien secara simultan menciptakan pemerataan. Dalam melakukan segala kegiatan ekonomi juga harus dengan etika bisnis Islam yang sesuai dengan Al-qur’an.

¹⁴Imam Buchori dan Siti Musfiqoh, *Sistem Ekonomi Islam*, Surabaya: UINSA Press, 2014, h.15-16.

2) Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam adalah penerapan perilaku atau akhlak dalam menjalankan bisnis untuk mencari keuntungan namun tidak boleh keluar dari perilaku, moral atau norma-norma ajaran Islam dalam menjalankan bisnis Islam. Dalam konteks menjalankan bisnis Islam seorang pembisnis hendaknya berpegang teguh kepada sifat-sifat Rasulullah SAW yang terdiri dari:¹⁵

a) Shiddiq

Shiddiq artinya benar, dalam konteks menjalankan bisnis Islam tidak hanya benar dalam perkataan/ucapan namun juga dituntut benar secara perbuatan.

b) Amanah

Amanah artinya dipercaya, menjalankan bisnis sangat dibutuhkan kepercayaan antara pembisnis dan konsumen, untuk menumbuhkan kepercayaan seseorang kepada perilaku bisnis, pembisnis harus bertanggung jawab, memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan atau kesepakatan antara pembisnis dengan konsumen tidak mengecewakan/merugikan salah satu pihak.

¹⁵ Iwan Aprianto, dkk, *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam*, Sleman:CV Budi Utama, Cet pertama, 2020, h. 13-14.

c) Tabligh

Tabligh artinya menyampaikan, menjalankan bisnis Islam harus sesuai dengan kondisi barang yang akan dijual tidak menutup-nutupi kualitas barang tersebut, kemudian sampaikan dengan bahasa yang dipahami oleh semua orang.

d) Fatonah

Fatonah artinya cerdik/cerdas, dalam menjalankan bisnis Islam juga harus cerdas dalam berkomunikasi bersama konsumen, mengatur strategi marketing, mempromosikan barang, dan cerdas membaca situasi dalam menjalankan bisnis.

2. Kerangka Konseptual

a. Pelayanan

1) Definisi Pelayanan menurut Al-qur'an

Pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:¹⁶

¹⁶ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2, No 2, 2018, h. 143-147.

a) Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat Al-qur'an surah Al-maidah: 2 :

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

Artinya: Dan tolong menolonglah kamu (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-meolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.¹⁷

b) Prinsip memberi kemudahan (*At-taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan, sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-qur'an surah Al-baqarah: 185 :

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ
وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ ۗ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu, dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya

¹⁷ Al-maidah [5]:2

yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.¹⁸

c) Prinsip persamaan (*Musawah*)

Dalam Islam semua manusia adalah sama, diciptakan dari tanah. Hanya yang membedakan adalah manusia yang taat serta bertaqwa kepada Allah dan manusia yang durhaka serta hina di sisi Allah. Namun, kepada sesama manusia, Allah memerintahkan manusia agar saling mengenal tanpa membedakan bangsa, suku, agama ataupun golongan.

d) Prinsip saling mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai seperti saudara sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-quran surah Al-Imran: 112 :

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلِ مِنَ
النَّاسِ وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ۗ ذَلِكَ
بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ۗ
ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

Artinya: Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia. Mereka mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. Yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para Nabi tanpa alasan yang benar, yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas.¹⁹

¹⁸ Al-baqarah [2]:185

¹⁹ Al-Imran [3]:112

e) Prinsip lemah lembut (*Al-Layin*)

Hendaknya karyawan yang melayani berbagai macam karakter nasabah bisa selalu memberikan sikap yang lemah lembut agar nasabah merasa nyaman dan diperhatikan.

f) Prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*)

Secara majasi kata *ukhuwah* (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-qur'an dijelaskan bahwa *ukhuwah* adalah persaudaraan seagama Islam dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Sesuai dengan Al-qur'an surah Al-hujurat: 10 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu mendapat tahmat.²⁰

2) Pelayanan menurut Hadist

a) Hadist Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Abu

Hurairah RA dalam Kitab Sohih Muslim yang berbunyi:

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

²⁰ Al-hujurat [49]:10

Artinya: “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya di hari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan dunia dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) di dunia dan akhirat dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya”. (HR. Muslim)²¹

- b) Hadist Rasulullah SAW dari Anas bin Malik RA, ia berkata: Rasulullah SAW bersabda yang berbunyi:

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ يَسِّرُوا
وَلَا تُعَسِّرُوا وَبَسِّرُوا وَلَا تُنْفِرُوا

Artinya: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”. (Muttafaq’ Alaih)²²

3) Standar Pelayanan Bank

Di dalam modul sertifikasi tingkat I *general banking* dinyatakan bahwa secara umum standar layanan perbankan yang harus dipenuhi:²³

a) Standar Penampilan

Penampilan pegawai sangat penting karena dapat berpengaruh pada kepercayaan nasabah. Oleh karena itu standar penampilan pada petugas menjadi hal yang penting untuk diterapkan, meliputi:

²¹ Situs resmi Hadist Indonesia, <https://www.hadist.id>

²² Situs resmi Hadist Indonesia, <https://www.hadist.id/>

²³ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Prenadamedia Grup, 2017, h. 205-206.

(1) Busana

Pakaian harus rapi, serasi, bersih, tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan. Busana dapat mempengaruhi citra bank. Karena seragam yang rapi dengan warna sesuai dengan warna perusahaan (logo atau simbol) memberikan kesan pertama yang baik pada nasabah. Jika nasabah mendapatkan kesan positif, hal ini juga dapat meningkatkan kredibilitas bank.

(2) Wajar

Artinya tidak dibuat-buat, ramah kepada nasabah dan tulus dalam melayani. Bahkan saat pegawai tersenyum dan mengucapkan terimakasih, namun tidak tulus dapat dirasakan oleh nasabah. Hal ini dapat menyebabkan nasabah kecewa (tidak puas).

(3) Menyambut dengan senyuman yang tulus dan mengucapkan salam jika bertemu, menyebut namanya, dan mengucapkan terima kasih kepada nasabah.

(4) Bersikap optimis, tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada nasabah.

(5) Bersikap dan berperilaku baik, gesit, cepat tanggap, mudah bergaul, namun tidak *overacting* yang dapat membuat nasabah jengkel.

(6) Mendengarkan dengan baik dan sopan santun dalam melayani. Sopan santun sangat penting, ini agar nasabah merasa dihargai.

(7) Memberikan perhatian kepada nasabah, ini tercermin dari tatapan mata dan sikap tubuh.

(8) Ringan untuk membantu nasabah. Kesiediaan untuk membantu ini penting agar nasabah merasa nyaman dan mendapatkan solusi atas permasalahan yang dihadapi.

(9) Disiplin dalam menjalankan tugas.

b) Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja

Kebersihan dan kerapian ruang kerja merupakan dimensi fisik dalam kualitas pelayanan. Pegawai akan merasa nyaman dan bersemangat, berpikir optimis jika ruang kerjanya nyaman, nasabah juga akan merasa nyaman dan senang ketika melihat ruang yang dimasuki bersih dan rapi.

c) Pengetahuan produk dan jasa perbankan

Penguasaan pegawai tentang produk dan jasa sangat penting dalam menentukan kualitas layanan. Pelatihan dan pemberian informasi tentang produk dan jasa kepada pegawai terutama yang di *front line* dan bagian *marketing* sangat penting dilakukan.

d) Komunikasi dengan nasabah

Komunikasi yang baik dapat terwujud jika cara menyampaikan pesannya dilakukan secara baik, jelas dan dipahami oleh nasabah.

Salah satu aspek penting yang harus dikomunikasikan adalah tentang perlindungan nasabah terkait dengan transparansi informasi produk bank. Ini dimaksudkan untuk menghindari bank dari risiko reputasi.

4) Faktor Pengembangan Layanan

Fandy Tjiptono dalam bukunya *Service Management* menjelaskan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan dapat menghambat layanan, diantaranya:

- a) Sumber daya manusia, meliputi deskripsi pekerjaan, pelatihan dan pengembangan.
- b) Organisasi/struktur, meliputi integritas atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
- c) Pengukuran (*measurement*), pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan.
- d) Pendukung sistem, meliputi faktor teknis, komputer dan database.
- e) Layanan, meliputi pengelolaan keluhan pelanggan dan alat-alat penjualan atau promosi.
- f) Komunikasi internal, prosedur dan kebijakan serta umpan balik dalam organisasi.

g) Komunikasi eksternal, meliputi edukasi kepada pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan dan pembentukan citra positif dalam perusahaan.²⁴

Dari uraian tersebut, terlihat jelas bahwa agar kualitas pada sebuah perusahaan bisa tumbuh berkembang dan mendapatkan citra yang baik dari pelanggan, diperlukan komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi, mulai dari yang tertinggi hingga terendah dalam struktur organisasi.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Selain itu juga untuk mencapai ketepatan pelayanan, maka perusahaan harus memiliki produk yang dibutuhkan oleh pelanggan.

b. Pembiayaan

1) Pengertian Pembiayaan

Masyarakat Indonesia mengartikan kata pembiayaan sebagai istilah utang piutang, istilah kredit dalam perbankan konvensional dan istilah pembiayaan dalam perbankan syariah. Utang piutang biasanya digunakan oleh masyarakat dalam konteks pemberian pinjaman pada pihak lain. Pembiayaan selalu berkaitan dengan aktivitas bisnis yang berupa pengembangan ekonomi dalam bidang

²⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008, h. 101.

jasa, perdagangan dan industri guna mengoptimalkan nilai keuangan.²⁵ Pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah di rencanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.²⁶

2) Fungsi Pembiayaan

Secara garis besar fungsi pembiayaan di dalam perekonomian dapat meningkatkan *utility* (daya guna) dari modal atau uang, meningkatkan *utility* (daya guna) suatu barang, meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang, sebagai stimulasi gairah berusaha masyarakat, sebagai alat stabilitasi ekonomi, sebagai jembatan untuk peningkatan pendapatan nasional, sebagai alat hubungan ekonomi internasional.²⁷

3) Prinsip Pembiayaan

Dalam melakukan penilaian permohonan pembiayaan di bank, bagian marketing harus memperhatikan beberapa prinsip utama yang berkaitan dengan kondisi secara keseluruhan calon nasabah. Upaya *preventif* yang dilakukan oleh bank sebelum memberikan

²⁵ Rahmat Ilyas, “Konsep Dasar dalam Sistem Keuangan Syariah”, Vol. 2, No. 1, Juni 2017, h. 129.

²⁶ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP KYPN, 2005, h. 17.

²⁷ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Cet pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, h. 56.

pembiayaan kepada nasabah, yaitu dengan melakukan analisis 5 C, yaitu:²⁸

a) *Character* (Karakter)

Yaitu penilaian terhadap karakter atau kepribadian calon penerima pembiayaan dengan tujuan untuk memperkirakan kemungkinan bahwa penerima pembiayaan dapat memenuhi kewajibannya.

b) *Capacity* (Kapasitas)

Yaitu penilaian secara subjektif tentang kemampuan penerima pembiayaan untuk melakukan pembayaran. Kemampuan diukur dengan catatan prestasi penerima pembiayaan dimasa lalu yang didukung dengan pengamatan di lapangan atas sarana usahanya seperti toko, karyawan, alat-alat, pabrik serta metode kegiatan.

c) *Capital* (Modal)

Yaitu penilaian terhadap kemampuan modal yang dimiliki oleh calon nasabah penerima pembiayaan yang diukur dengan posisi perusahaan secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh rasio finansial dan penekanan pada komposisi modalnya.

d) *Condition* (Kondisi)

Yaitu kondisi usaha nasabah yang dipengaruhi oleh situasi sosial dan ekonomi. Kondisi dipengaruhi antara lain peraturan-

²⁸ Lilla Fadhila, "Pembiayaan Bank Syariah", MPRA Paper No. 90855 Desember 2018, h. 6.

peraturan pemerintah, situasi, politik dan perekonomian dunia, kondisi ekonomi yang mempengaruhi pemasaran, produk dan keuangan.

e) *Collateral* (Agunan)

Yaitu aset atau benda yang diserahkan nasabah sebagai agunan terhadap pembiayaan yang diterimanya. *Collateral* tersebut harus dinilai oleh bank untuk mengetahui risiko kewajiban finansial nasabah kepada bank. Penilaian terhadap jaminan meliputi jenis, lokasi, bukti kepemilikan dan status hukum. Penilaian terhadap *collateral* dapat ditinjau dari dua segi sebagai berikut:

- (a) Segi ekonomis, yaitu nilai ekonomis dari benda yang akan diagunkan.
- (b) Segi yuridis, yaitu menilai apakah agunan tersebut memenuhi syarat-syarat untuk dipakai sebagai agunan.

c. Perumahan Subsidi

Perumahan subsidi adalah perumahan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang memiliki kemampuan ekonomi menengah ke bawah. Pembiayaan perumahan ini adalah kredit pemilikan rumah yang mendapat bantuan dan/atau kemudahan perolehan rumah dari pemerintah berupa dana murah jangka panjang dan subsidi perolehan

rumah yang diterbitkan oleh bank pelaksana baik secara konvensional maupun dengan prinsip syariah.²⁹

KPR (Kredit Pemilikan Rumah) syariah adalah pembiayaan yang digunakan untuk pembelian rumah secara kredit. KPR syariah menggunakan akad *murabahah*, yaitu perjanjian jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli rumah yang diperlukan nasabah dan kemudian menjualnya kembali kepada nasabah sebesar harga beli ditambah dengan *margin* keuntungan yang disepakati oleh pihak bank dan nasabah.³⁰

Secara umum KPR terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:³¹

1) KPR Subsidi

Adalah kredit yang diperuntukan kepada masyarakat yang memiliki kemampuan ekonomi menengah ke bawah. Adapun bentuk dari subsidi ini telah diatur oleh pemerintah, sehingga tidak semua masyarakat dapat mengajukan kredit jenis ini. secara umum batasan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam memberikan subsidi adalah penghasilan pemohon dan maksimum kredit yang diberikan.

²⁹ Dikutip dari situs resmi Dinas PUPR, <https://www.pu.go.id/>

³⁰ Asti Marlina dan Sukamdani Ibrahim, "Mekanisme Penyelesaian Pembiayaan KPR Bermasalah Dengan Lelang pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Bogor", Vo. 7, No. 2, Oktober 2019, h. 37.

³¹ Muhammad Rizal Satria dan Tia Setiani, "Analisis Perbandingan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank Konvensional dengan Pembiayaan Murabahah (KPR) pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BJB dengan Bank BJB Syariah)", Vol. 2, No. 1, 01 Januari 2018, h. 111.

2) KPR Non Subsidi

Adalah KPR yang diperuntukan bagi seluruh masyarakat tanpa adanya campur tangan pemerintah. Ketentuan KPR ditetapkan oleh bank itu sendiri sehingga penentuan besarnya margin dilakukan sesuai dengan kebijakan bank yang bersangkutan.

Kredit pemilikan rumah dengan sistem syariah, bank membeli rumah dari pengembang (*developer*) dan menjualnya kembali atau menyewa-jualkan kepada konsumen. Kemudian konsumen membayar dengan cara mencicil dengan menggunakan akad jual-beli atau sewa-beli yang halal. Pada akad jual-beli KPR syariah ini harga harus ditetapkan di awal dan tidak dapat diubah-ubah di tengah jalan. Adapun terkait jangka waktu pelunasan dalam *murabahah* bisa dilakukan dengan prinsip suka sama suka dan kesepakatan kedua belah pihak. Namun, bank tentu saja memiliki ketentuan sendiri.³²

1. Fungsi Perumahan

Dalam Undang-undang No. 1 Tahun 2011 ditetapkan bahwa rumah dapat berfungsi sebagai:³³

- a. Pemenuhan kebutuhan dasar
- b. Tempat tinggal atau hunian
- c. Aset (kekayaan) bagi pemiliknya

³² Ahmad Gozali, *Serba-serbi Kredit Syariah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2005, h. 28.

³³ Urip Santoso, *Hukum Perumahan*, Jakarta: Kencana Pranamedia Group, Cet ke-1, 2014, h. 5.

- d. Status sosial dan ekonomi bagi pemiliknya
- e. Tempat untuk mendapatkan penghasilan atau keuntungan
- f. Sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat bagi pemiliknya
- g. Penunjang pelaksanaan tugas pejabat dan/atau pegawai negeri.

2. Penyaluran Rumah Subsidi

Proses verifikasi dalam penyaluran KPR bersubsidi tertuang dalam pasal 25 ayat 4 a dalam peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 21/PRT/M/2016 tentang kemudahan dan/atau bantuan perolehan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).

Verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1);

- a. Pemeriksaan administrasi terhadap dokumen persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).
- b. Analisa kelayakan dan kemampuan mengangsur permohonan KPR sejahtera; dan sekurang-kurangnya harus dilengkapi dengan atap, lantai dan dinding yang memenuhi persyaratan teknis keselamatan, keamanan dan kehandalan bangunan.
- c. Terdapat jaringan distribusi air bersih perpipaan dari PDAM atau sumber air bersih lainnya yang berfungsi.
- d. Jalan lingkungan yang telah selesai dan berfungsi.
- e. Saluran/drainase lingkungan yang telah selesai dan berfungsi.

Verifikasi dilakukan oleh bank pelaksana dalam rangka mengecek kesesuaian persyaratan dengan dokumen yang di sampaikan oleh MBR, meliputi:

- a. Pemeriksaan administrasi terhadap dokumen persyaratan MBR.
- b. Analisa kelayakan dan kemampuan pemohon KPR bersubsidi.
- c. Pemeriksaan fisik bangunan rumah, prasarana, dan sarana serta utilitas umum.³⁴

3. Syarat Penerima Perumahan Subsidi

Berdasarkan Permen PUPR No. 20/PRT/M/2019 yang mengatur persyaratan kelompok sasaran masyarakat penerima KPR bersubsidi, antara lain:³⁵

- a. Memiliki KTP berwarga negara Indonesia, tidak memiliki rumah, belum pernah menerima subsidi perolehan rumah berupa pemilikan rumah dari pemerintah, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), memiliki SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sesuai peraturan perundang-undangan.
- b. Dalam hal kelompok sasaran berstatus suami istri, minimal usia 21 tahun maksimal 60 tahun, dipersyaratkan keduanya tidak memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi perolehan rumah berupa pemilikan rumah dari pemerintah.

³⁴ Permen PUPR No. 21/PRT/M/2016, Pasal 25 ayat 4 a.

³⁵ Permen PUPR No. 20/PRT/M/2019.

- c. Nasabah berpenghasilan tetap atau tidak tetap dengan batasan penghasilan maksimal Rp. 4.000.000. Bank pelaksana melakukan analisis kelayakan untuk mendapatkan KPR subsidi. Adapun yang dapat menjadi bank pelaksana adalah Bank Umum, Bank Umum Syariah, dan Unit Usaha Syariah.

d. Bank Syariah

1) Definisi Bank Syariah

Bank syariah terdiri atas dua kata, yaitu bank dan syariah. kata “bank” bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata “syariah” dalam versi bank syariah di Indonesia adalah peraturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan hukum Islam.³⁶

2) Konsep Dasar Bank Syariah

Bank syariah bisa disebut sebagai *Islamic banking* atau *interest fee banking*, yaitu suatu sistem perbankan yang dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, spekulasi (*maysir*), dan ketidakpastian (*gharar*). Konsep dasar transaksi *muamalah* pada bank syariah adalah kegiatan-kegiatan yang menyangkut hubungan antara manusia meliputi aspek

³⁶ Neneng Nurhasanah dan Panji Adam, *Hukum Perbankan Syariah Konsep dan Regulasi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, h. 6-7.

politik, ekonomi, dan sosial. Kegiatan muamalah yang menyangkut aspek ekonomi meliputi kegiatan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, seperti jual beli, simpan pinjam, utang piutang, usaha bersama, dan lain sebagainya.³⁷

3) Kegiatan Bank Syariah

Kegiatan Bank Umum Syariah secara garis besar dapat dibagi menjadi 3 (tiga) fungsi utama yaitu:³⁸

a) Menghimpun Dana dari Masyarakat

Bank Umum Syariah menghimpun dana dari masyarakat dengan cara menawarkan berbagai jenis produk pendanaan antara lain giro *wadiah*, tabungan *wadiah*, tabungan *mudharabah*, deposito *mudharabah*, dan produk pendanaan lainnya yang diperbolehkan sesuai dengan syariah Islam. Penghimpunan dana dari masyarakat dapat dilakukan dengan akad *wadiah* dan *mudharabah*. Dengan menghimpun dana dari masyarakat, maka bank syariah akan membayar biaya dalam bentuk bonus untuk akad *wadiah* dan bagi hasil untuk akad *mudharabah*.

b) Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Bank Umum Syariah perlu menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dana, agar tidak terjadi *idle fund* (dana menganggur). Bank Umum Syariah dapat menyalurkan dananya

³⁷ Trisadini P. Usanti dan Adb. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2013, h. 9.

³⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenamedia Group, 2011, h. 40-41.

dalam bentuk pembiayaan serta dalam bentuk penempatan dana lainnya. Dengan aktivitas penyaluran dana ini bank akan memperoleh pendapatan dalam bentuk *margin* keuntungan bila menggunakan akad jual beli, bagi hasil bila menggunakan akad kerja sama usaha, dan sewa bila menggunakan akad sewa menyewa.

c) Pelayanan Jasa

Bank Umum Syariah juga menawarkan produk pelayanan jasa untuk membantu transaksi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa bank syariah. Hasil yang diperoleh bank atas pelayanan jasa bank syariah yaitu berupa pendapatan *fee* dan komisi.

Sebuah organisasi memiliki tingkatan manajemen untuk membedakan wewenang dan beban kerja yang harus ditanggung oleh para karyawan. Pada umumnya ada tiga tingkatan manajemen yaitu *top management*, *midle management* dan *low management*.³⁹

- a. *Top management*, adalah manajer yang bertanggung jawab atas kinerja manajemen organisasi secara keseluruhan. Mereka memegang jabatan seperti CEO, CFO, direktur utama dan lainnya. Adapun tugas dan fungsinya ialah: menentukan tujuan perusahaan, membuat kerangka rencana dan kebijakan, mengorganisir kegiatan dan pekerjaan yang akan dilakukan oleh manajer-manajer tingkat menengah, mengumpulkan dan mengatur sumber daya organisasi atau

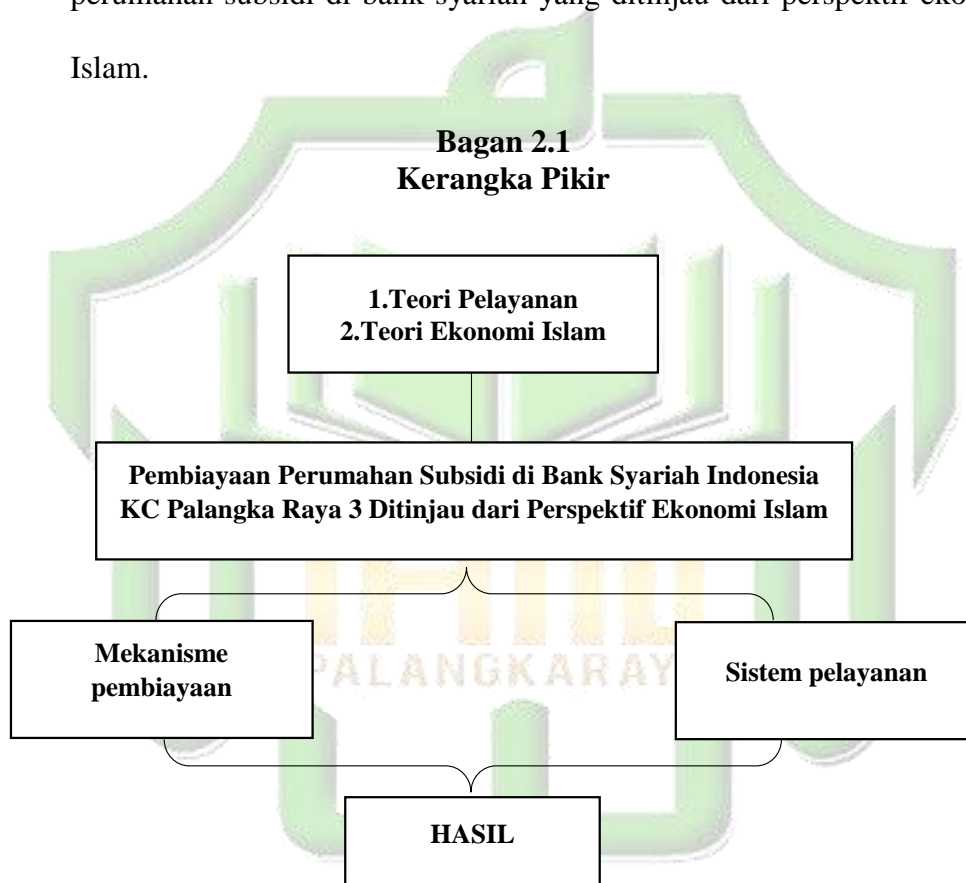
³⁹ <https://penerbitbukudeepublish.com/materi/tingkatan-manajemen/>, diakses pada 4 Februari 2022.

perusahaan, bertanggung jawab atas kelangsungan dan pertumbuhan hidup perusahaan dan sebagai penghubung dengan dunia luar seperti pemasok, pesaing, pelanggan dan lain-lain.

- b. *Midle management*, adalah manajer yang berada di bawah manajer tingkat atas, mereka memegang jabatan seperti general manager, plant manager, regional manager ataupun divison manager. Pada tingkat ini bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh manajer atas serta bertindak sebagai penghubung antara manajer tingkat bawah. Adapun tugas dan fungsinya ialah: menginterpretasikan kebijakan yang disusun oleh manajemen puncak, mengorganisir kegiatan departemennya untuk melaksanakan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan, merekrut dan menyeleksi serta menempatkan karyawan dibutuhkan oleh unit kerjanya, memotiasi karyawan untuk melakukan yang terbaik, mengawasi dan mengarahkan karyawan dan bekerjasama dengan tim.
- c. *Low management*, adalah pihak-pihak yang mencakup *office manager*, administrasi, pengawas teknis, supervisor dan lain-lain. Adapun tugas dan fungsinya ialah: menjaga kualitas produk dan layanan sesuai standar yang ditetapkan, menyediakan lingkungan kerja yang mendukung dan aman bagi setiap karyawan, memberikan bantuan pemecahan masalah karyawan dalam pekerjaan teknis, memotivasi karyawan dan mendorong kinerja tim lebih baik.

C. Kerangka Pikir

Melihat judul penelitian yang di angkat oleh penulis, dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan utama dilaksanakan di bank syariah. Maka dibuatlah kerangka pikir untuk mendeskripsikan komponen penelitian sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah yang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.



Sumber: diolah oleh penulis Tahun 2021

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan setelah proposal diseminarkan pada bulan Juli 2021, yakni terhitung mulai dari bulan Agustus hingga bulan November 2021. Berikut rincian waktu dan jenis kegiatan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.1
Jadwal Penelitian**

| No | Jenis Kegiatan | Bulan | | | | | | |
|----|----------------------------------|-----------|------------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| | | Juli 2021 | Agust 2021 | Sept 2021 | Okt 2021 | Nov 2021 | Des 2021 | Jan 2022 |
| 1 | Seminar proposal | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan izin peneliian | | | | | | | |
| 3 | Pengumpulan data penelitian | | | | | | | |
| 4 | Konsultasi skripsi dan perbaikan | | | | | | | |
| 5 | Pengajuan sidang | | | | | | | |
| 6 | Ujian Munaqasah | | | | | | | |

Sumber: diolah oleh penulis

2. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian akan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3 yang bertempat di Jl. A. Yani No. 56.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan tersebut dilakukan untuk menangkap berbagai persoalan yang ada di masyarakat mengenai sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3. Metode kualitatif deskriptif menggambarkan dan membahas keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada disertai suatu analisis.⁴⁰

2. Jenis Penelitian

Penelitian mengenai sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah yang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam tergolong penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kualitatif.

C. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek dari Penelitian ini adalah seluruh data terkait sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah yang pelaksanaannya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3, yang mana ingin penulis relevansikan dengan sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi dengan kesesuaian menurut perspektif ekonomi Islam.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penulisan*, Cet. Ke-20, Bandung: Alfabeta, 2017, h. 8.

2. Subjek Penelitian

Subjek utama dalam penelitian ini adalah narasumber yang memiliki pengetahuan cukup dan/atau dalam pelayanan pembiayaan perumahan subsidi, sehingga mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian. Adapun subjek pada penelitian ini adalah:

- a. Mikro Staf marketing bank syariah Indonesia KC 3.
- b. Developer yang bekerjasama dengan bank syariah Indonesia KC 3 (PT. Tirta Buana).
- c. Nasabah pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia KC 3.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam melakukan sebuah penelitian untuk mendapatkan data yang akurat. Untuk itu, dalam upaya pengumpulan data terkait penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan atau teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik yang tidak terbatas pada orang saja. Akan tetapi fenomena-fenomena yang dapat diminati panca indera. Teknik ini digunakan yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila objek yang diteliti tidak terlalu besar. Observasi pada penelitian ini yaitu mengamati langsung ke lapangan lokasi rumah subsidi yang dibeli oleh nasabah, dan

observasi ke bank untuk menanyakan produk yang akan diteliti dan meminta izin untuk melakukan penelitian terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak bank pada pembiayaan perumahan subsidi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data melalui tanya jawab. Wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa pertanyaan secara lisan yang ditunjukkan kepada subjek penelitian. Percakapan dilakukan oleh kedua belah pihak secara langsung, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan tanggapan atas pertanyaan tersebut.⁴¹ Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak bank, developer dan nasabah yang mengajukan pembiayaan rumah subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 terkait pelayanan yang diberikan pada pembiayaan perumahan subsidi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang relevan dengan topik penelitian melalui barang-barang tertulis seperti formulir pengajuan pembiayaan perumahan subsidi, brosur, foto rumah, rekaman suara dan foto wawancara.⁴² Melalui tahap ini penulis akan mengumpulkan dan mendokumentasikan setiap kegiatan yang

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005, h. 202.

⁴² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penulisan; Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rhineka Cipta, 2010, h. 131.

berlangsung di lapangan apabila yang bersangkutan tidak keberatan dan telah mendapat izin, hal ini untuk memperkuat dan mendukung data penelitian.

E. Pengabsahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan keabsahan atau kevalidan data. Data yang terkumpul pada saat penelitian mungkin terdapat kelemahan, untuk mengatasi kelemahan tersebut agar tetap terjamin kevaliditasannya, objektivitas, dan untuk memperoleh keabsahan tersebut, penulis melakukan pengujian terhadap berbagai sumber data dengan menggunakan metode triangulasi. Adapun metode pengolahan data pada penelitian ini ialah, triangulasi sumber. Pada metode ini selain melakukan wawancara dan observasi, penulis bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan tulisan pribadi, gambar dokumentasi. Masing-masing cara tersebut akan menghasilkan bukti atau data yang akan memberikan pandangan yang berbeda mengenai fenomena yang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data diperlukan beberapa tahapan, berikut tahapan-tahapan yang dijelaskan oleh Milles dan Huberman yang dikutip oleh Burhan Bungin dalam bukunya analisis data penelitian kualitatif, yaitu:⁴³

⁴³ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, h. 69-70.

1. Data *collection* adalah pengumpulan data dengan analisis data, dimana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilihan.
2. Data *reduction* adalah proses eliminasi data yang telah dikumpulkan untuk diklasifikasikan berdasarkan kebenaran dan keaslian data yang dikumpulkan.
3. Data *display* atau penyajian data yang dipaparkan secara ilmiah oleh penulis dengan tidak menutupi kekurangan.
4. Data *conclusions* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada tahap reduksi data dan data *display* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat bertujuan untuk menyampaikan rangkaian pembahasan secara sistematis yang akan penulis bahas. Pembahasan pada skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, pada bab pendahuluan ini terdapat beberapa pokok pembahasan, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

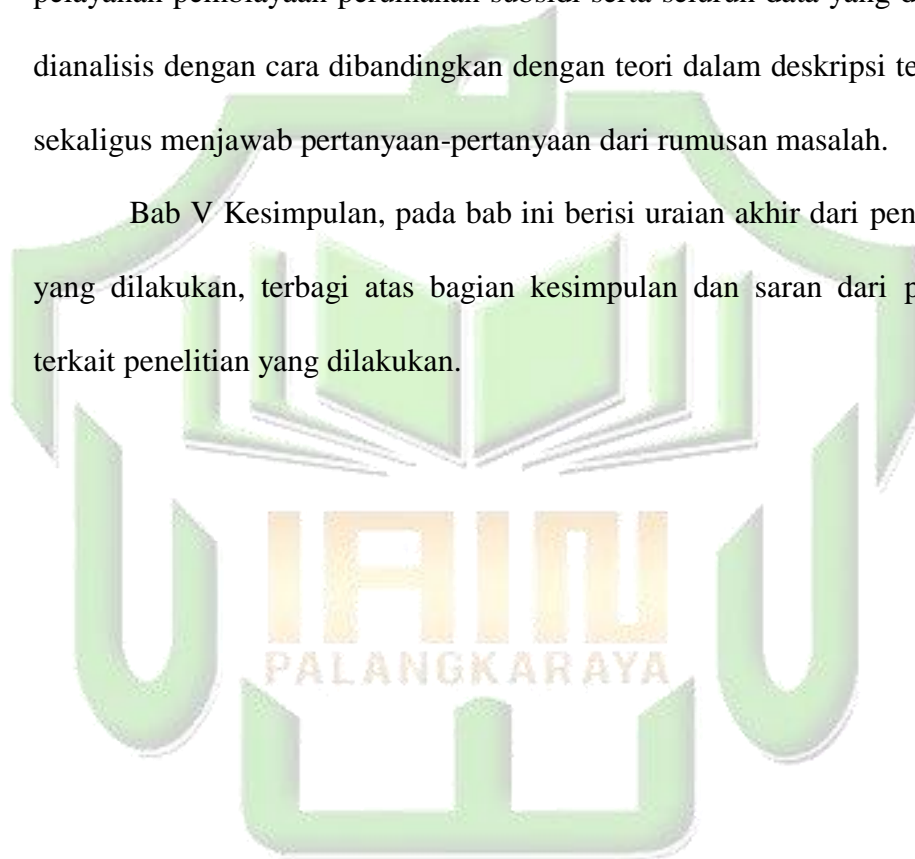
Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini berisi seluruh teori penguat atau pendukung yang terkait dengan penelitian ini. Bagian kajian pustaka yang termasuk di dalamnya adalah penelitian terdahulu, kajian teoritis dan kerangka pikir.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini berisi tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, objek dan subjek

penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, analisis data dan sistematika penulisan.

Bab IV Penyajian dan Analisis Data, pada bab ini berisi pemaparan data-data hasil penelitian secara rinci dan menyeluruh. Adapun data-data yang diuraikan pada bab ini adalah terkait mekanisme dan sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi serta seluruh data yang didapat dianalisis dengan cara dibandingkan dengan teori dalam deskripsi teoritik, sekaligus menjawab pertanyaan-pertanyaan dari rumusan masalah.

Bab V Kesimpulan, pada bab ini berisi uraian akhir dari penelitian yang dilakukan, terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari penulis terkait penelitian yang dilakukan.



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah

Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

a. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3

Bank Syariah Indonesia dalam menjalankan tujuannya melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan visi misinya.

Visi Bank Syariah Indonesia “Top 10 Global Islamic Banking”.

Sedangkan Misi Bank Syariah Indonesia yaitu:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁴⁴

b. Produk bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3

Adapun produk pembiayaan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3 adalah sebagai berikut:

1. Billateral financing
2. BSI cash collateral
3. BSI Distributor financing
4. BSI griya hasanah
5. BSI griya mabrur
6. BSI griya simuda
7. BSI KPR sejahtera
8. BSI KUR kecil
9. BSI KUR mikro
10. BSI KUR super mikro
11. BSI mitra beragun emas (*non qard*)
12. BSI mitraguna berkah

⁴⁴ Situs resmi Bank Syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id> , diakses pada 05 Oktober 2021.

13. BSI multiguna hasanah
14. BSI OTO
15. BSI pensiun berkah
16. BSI umrah
17. Mitraguna online

Adapun produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang disalurkan di bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 adalah BSI KPR sejahtera. BSI KPR Sejahtera adalah fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah. KPR sejahtera adalah hasil kerjasama bank syariah Indonesia dengan Kementerian PUPR bagi masyarakat berpenghasilan rendah, dengan kata lain, KPR sejahtera diberikan pada kalangan dengan penghasilan keluarga kurang dari Rp. 8.000.000. Tujuan BSI sejahtera dimaksudkan agar memudahkan para nasabah dengan pekerjaan pegawai mendapatkan hunian dengan syarat ringan. Dimana nantinya pengguna layanan KPR sejahtera tidak perlu membayar biaya-biaya seperti administrasi, PPn ataupun asuransi. Jadi seorang calon debitur KPR BSI hanya membayar uang muka. Besaran uang muka (DP) KPR sejahtera akan mengikuti ketentuan KPR FLPP milik PUPR, yakni sebesar 1% harga rumah. Adapun nilai margin BSI adalah 3,3-5% pertahun dengan angsuran bulanan tersebut akan bernilai sama dari awal hingga akhir tahun. Selain itu, jangka waktu angsuran KPR sejahtera tersedia hingga 20 tahun (240 bulan).⁴⁵

⁴⁵ Situs resmi Bank Syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id> , diakses pada 03 Februari 2022.

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, didapatkan hasil yang akan mendukung analisis penelitian. Dengan menetapkan satu karyawan bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3, satu developer dan dua informan nasabah pembiayaan perumahan subsidi. Adapun subjek-subjek yang dimaksud dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Subjek Penelitian

| No | Inisial | Unit | Keterangan |
|----|---------|------------------------|--------------------------------------|
| 1 | MNI | BSI KC Palangka Raya 3 | Staf Marketing |
| 2 | HC | | Developer |
| 3 | DH | BSI KC Palangka Raya 3 | Nasabah pembiayaan perumahan subsidi |
| 4 | R | BSI KC Palangka Raya 3 | Nasabah pembiayaan perumahan subsidi |

1. Mekanisme Pembiayaan Perumahan Subsidi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3

a. Observasi

Observasi awal pada penelitian ini adalah datang langsung ke bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 yang bertempat di Jl. A.Yani No. 56. Penulis melakukan wawancara dengan *customer service* BSI terkait syarat mengajukan pembiayaan perumahan subsidi di BSI adalah pemohon adalah pegawai PNS dan Non PNS yang gaji/penghasilannya diambil lewat BSI.

b. Wawancara

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana mekanisme pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah

Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 dalam melakukan wawancara, penulis menanyakan berdasarkan format pedoman wawancara yang telah dibuat oleh penulis (terlampir).

a. Subjek Pertama Karyawan Bank Syariah Indonesia KC 3

Nama : MNI⁴⁶

Pekerjaan : Bagian Marketing BSI

Penulis melakukan wawancara secara online dengan subjek MNI pada tanggal 20 November 2021 pada pukul 12.42 WIB dengan menanyakan apa saja persyaratan mengajukan pembiayaan perumahan subsidi di BSI.

“Untuk persyaratan wajib mengajukan pembiayaan di BSI itu pertama fc KTP suami/istri jika sudah menikah, fc KK, surat nikah, NPWP, SK pegawai kalau PNS, slip gaji, fc rekening koran 3 bulan terakhir, fc izin usaha kalau dia karyawan, menyerahkan (SPT) Tahunan PPh orang pribadi dan surat pernyataan bahwa penghasilan yang bersangkutan tidak melebihi batas penghasilan pokok yang dipersyaratkan, itu terkait persyaratan dokumen. Kalau ketentuan umumnya pemohon wajib terdaftar di SIKASEP (sistem informasi kpr subsidi perumahan), PPDPP (pusat pengelolaan dana pembiayaan perumahan) dan SIKUMBANG (sistem informasi kumpulan pengembang) terkait detail ketersediaan unit rumah dari pengembang, batas penghasilan keluarga maksimal Rp. 8.000.000 per bulan, pemohon dan pasangan belum pernah menerima pembiayaan perumahan bersubsidi yang dibuktikan dengan surat keterangan dari kelurahan kepala desa setempat”.

Setelah itu penulis menanyakan apakah dalam pelaksanaannya, pembiayaan perumahan subsidi ini memiliki SOP di BSI.

⁴⁶ Wawancara dengan subjek MNI, tanggal 19 November 2021.

“SOP dari kementerian itu penghasilan pemohon minimal Rp. 4.000.000, selanjutnya belum memiliki rumah, rumah wajib di tempati dan tidak boleh direnovasi secara signifikan, usia minimal 21 tahun. Kalau SOP dari bank sendiri harus memiliki pekerjaan tetap, belum pernah beli KPR subsidi sebelumnya, golongan PNS dan Non PNS yang penghasilannya diambil lewat BSI”.

Setelah mengetahui apa saja persyaratan untuk mengajukan pembiayaan perumahan subsidi dan SOP nya kemudian penulis kembali menanyakan bagaimana mekanisme pengajuan pembiayaan perumahan subsidi dari awal hingga selesai di BSI.

“Setelah semua persyaratan tadi di lengkapi dan di bawa ke bank, bank akan mengecek data pemohon dan di verifikasi oleh tim apakah sudah lengkap dan layak. Kemudian bank melihat jejak pembiayaan pemohon apakah pernah memiliki pembiayaan di tempat lain, kita cek lewat SLIK iDep OJK disitu akan kelihatan historinya, kemudian tim juga akan survey ke tempat kerja pemohon jika wiraswasta dan swasta, kalau PNS tim akan memastikan dia pekerja tetap di Palangka Raya. Kalau sudah verifikasi, kita akan memanggil nasabah untuk wawancara terkait pekerjaan, usaha yang di jalankan, penghasilannya dilihat dari catatan keuangan nya dan rekening koran tadi. Bank akan memberi putusan apakah pembiayaan di terima atau tolak, biasanya sih 14 hari kerja putusan sudah keluar, bank akan mengeluarkan SP3K jika pembiayaan di terima, kemudian sebagai pengikat akan di lakukan akad”.

b. Subjek Kedua Pihak Developer

Nama : H.C⁴⁷
 Pekerjaan : Developer
 Alamat : Jl. Ir. Soekarno

Penulis melakukan wawancara langsung dengan developer pada tanggal 16 September 2021 di kediaman developer pada pukul

⁴⁷ Wawancara dengan subjek HC, tanggal 16 September 2021.

18.12 WIB dengan menanyakan apa saja persyaratan mengajukan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah.

“Syarat utama nya dari pihak perusahaan untuk mengajukan rumah ini yang pasti ada KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan belum memiliki rumah dari kelurahan, dari RT dan memiliki pekerjaan tetap. Kemudian pemohon berusia minimal 21 tahun, penghasilan maksimal sebesar Rp. 4.000.000 atau di bawah Rp. 3.000.000, nasabah juga harus bukan termasuk dalam daftar pembiayaan bermasalah. Kalau di bank syariah subsidi nya kan dari pemerintah, jadi kalau misalkan harga rumah Rp. 145.000.000, 5% nya dibayarkan oleh pemerintah, kemudian syarat lain nya rumah subsidi tidak boleh di take over minimal selama 5 tahun, tidak boleh dijual, tidak boleh dirubah bentuknya untuk tampak depan”.

Setelah itu penulis menanyakan apakah dalam pelaksanaannya, pembiayaan perumahan subsidi ini memiliki SOP.

“Ada SOP nya, yang pastinya SOP nya antara subsidi kan berbeda dari komersil. Kalau subsidi yang pertama satu dari kemampuan si pembeli otomatis dia harus belum memiliki rumah sendiri (rumah tinggal) artinya orang masih dalam kategori cukup dan memiliki pekerjaan”.

Setelah mengetahui apa saja persyaratan untuk mengajukan pembiayaan perumahan subsidi dan SOP nya kemudian penulis kembali menanyakan bagaimana mekanisme pengajuan pembiayaan perumahan subsidi dari awal hingga selesai.

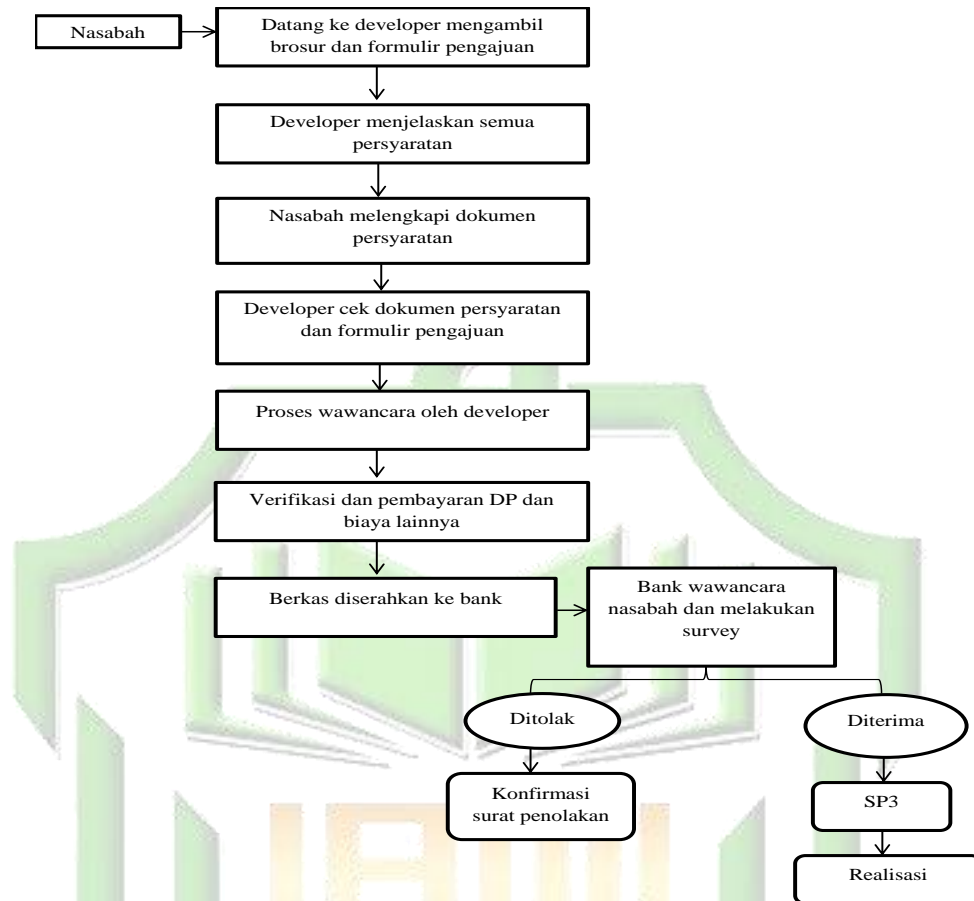
“Mekanisme pembiayaan pertama itu nasabah datang ke developer, nanti di kantor kami jelaskan persyaratannya, tipe rumah, survey lokasi, biaya-biaya nya. Setelah nasabah Ok, baru mereka mengurus persyaratan seperti mengisi formulir pengajuan kredit, KTP, Kartu keluarga, surat keterangan belum memiliki rumah dari kelurahan, dari RT dan rekening koran, slip gaji, yang pastinya awal ada DP di tanggung oleh pembeli sebagai bentuk dari pajak pembeli. Biasanya kalau subsidi itu AJB (Akta Jual Beli) nya di tanggung oleh developer sama BPHTB (Bea Perolehan Hak

Atas Tanah dan Bangunan) itu pajak pembeli. Maka nya ada DP yang diminta oleh developer itu biasanya untuk pajak pembeli yang dibayarkan ke pemerintah. Selanjutnya mengurus surat menyurat seperti asuransi, biaya notaris. Kalau semua persyaratannya sudah lengkap, baru kita ke bank dengan nasabah, pihak bank akan melakukan wawancara dengan pihak nasabah dan melakukan BI *Checking*, selang beberapa minggu kalau ditolak kita konfirmasi surat penolakan, kalau diterima kita persiapan akad, dan kemudian menyerahkan surat sertifikat kita kepada pihak bank setelah melakukan akad pihak developer menjual ke pihak bank dan nasabah sebagai pembeli jadi kita mensahkan bahwasanya rumah yang kita jual sudah bukan hak si pembeli, baru kalau sudah lunas rumah nya di balik nama atas nama pembeli dan sertifikat rumah nya diserahkan ke pembeli oleh pihak bank”.

Mekanisme pengajuan pembiayaan perumahan subsidi dapat dilihat dari bagan di bawah ini:



Bagan 4.2
Mekanisme pengajuan pembiayaan perumahan subsidi



Sumber: diolah oleh penulis berdasarkan hasil wawancara dengan subjek HC

Berdasarkan tabel di atas, dapat diuraikan sistem pelayanan yang diberikan pihak developer maupun bank kepada nasabah pada tiap tahapnya. Tahap pertama, nasabah datang ke developer mengambil brosur dan formulir pengajuan, pada tahap ini developer menyediakan brosur dan formulir pengajuan yang di dalamnya dilengkapi deskripsi terkait perumahan, ini membuktikan bahwa pihak developer memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah. Kedua developer menjelaskan persyaratan, pada tahap ini akan dijelaskan secara verbal terkait seluruh persyaratan

dan dokumen yang harus dilengkapi oleh nasabah dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah. Ketiga, nasabah melengkapi dokumen persyaratan, pada tahap ini selain persyaratan wajib seperti KTP, KK, NPWP nasabah juga harus melengkapi dokumen terkait slip gaji, surat keterangan belum memiliki rumah. Keempat, developer cek dokumen persyaratan dan formulir pengajuan, pada tahap ini developer memeriksa lagi seluruh persyaratan untuk menjamin kelengkapan berkas agar saat di bank nanti proses bisa cepat dan mudah jika semuanya terpenuhi. Kelima, proses wawancara oleh developer, pada tahap ini developer melakukan wawancara lebih dahulu daripada bank karena untuk memastikan dengan benar latar belakang pemohon. Keenam, verifikasi dan pembayaran DP dan biaya lainnya, pada tahap ini setelah developer memastikan semua telah lengkap pemohon diminta untuk membayarkan DP sebagai bentuk dari pajak pembeli. Ketujuh, berkas diserahkan ke bank, pada tahap ini pemohon tidak perlu datang ke bank karena developer yang akan mengantarkan berkas ke bank, ini adalah bentuk tanggung jawab sekaligus empati yang diberikan developer kepada nasabah. Kedelapan, bank wawancara nasabah dan melakukan surey, pada tahap ini pemohon akan diminta datang ke bank bersama developer untuk proses wawancara terkait pekerjaan dan penghasilan pemohon, bank juga akan melakukan on the spot ke tempat kerja calon pemohon untuk memastikan perkataan pemohon pada saat wawancara. Kesembilan, setelah menunggu sekitar 14 hari akan dikonfirmasi oleh pihak bank apakah pembiayaan diterima atau

ditolak. Jika ditolak maka akan dikonfirmasi surat penolakan yang akan diberikan kepada pemohon, jika pembiayaan diterima maka akan dikeluarkan SP3 (Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit) dan dilakukan akad di bank, akad yang digunakan ialah akad *murabahah* (jual-beli).

- c. Informan pertama nasabah pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3

Nama : D.H⁴⁸
 Pekerjaan : Swasta
 Alamat : Jl. Kecipir

Penulis melakukan wawancara langsung dengan nasabah pertama pembiayaan perumahan subsidi di bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 pada tanggal 17 Agustus 2021 di kediaman nasabah pada pukul 12.34 WIB dengan menanyakan apa saja persyaratan mengajukan pembiayaan perumahan subsidi di BSI.

“Harus memiliki pekerjaan tetap dengan bukti surat keterangan pekerjaan tetap, jika ada usaha harus dibuktikan dengan surat ijin usaha, memiliki penghasilan minimal Rp. 4.000.000, KTP, KK, Surat Nikah, NPWP, FC tabungan 3 bulan terakhir. Terus rumah nya ini dalam jangka waktu 5 tahun nggak boleh di renovasi”.

Setelah mengetahui apa saja persyaratan untuk mengajukan pembiayaan perumahan subsidi ini, penulis kemudian menanyakan bagaimana mekanismenya di BSI.

⁴⁸ Wawancara dengan informan DH, tanggal 17 Agustus 2021.

“Kita kan dapat brosur langsung datang ke developer, terus kita ngajukan mau ngambil rumah, bayar uang asuransi, bayar uang tanda jadi Rp. 500.000, terus habis itu didatengin mereka ditempat kerja kita, karena mereka survey, kemudian bayar DP sebesar Rp. 7000.000, terus bayar notaris, bayar asuransi kebakaran dll, baru akad di bank. Ini kalau berkas kita sudah lengkap dan sesuai semua. Kita punya pekerjaan tetap atau kita punya usaha, itu biasanya di acc sama mereka”.

Penulis juga menanyakan apa saja yang ditanyakan oleh pihak bank pada saat wawancara di bank BSI.

“Waktu itu yang ditanyakan pekerjaannya apa, pekerjaannya tetap atau enggak. Terus punya rumah atau enggak sebelumnya. Biasa nya dikasih tau rumah ini dalam jangka 5 tahun tidak boleh di renovasi kalau subsidi”.

d. Informan kedua nasabah pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3

Nama : R⁴⁹

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jl. Kecipir

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan nasabah kedua pembiayaan perumahan subsidi di bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 pada tanggal 18 September 2021 secara online via WhatsApp pada pukul 08.06 WIB dengan menanyakan apa saja persyaratan mengajukan pembiayaan perumahan subsidi di BSI.

“Secara umum yang harus di siapkan itu kemarin SK pegawai, SK gaji, KTP, SK PNS karena saya PNS (guru), daftar gaji, persetujuan istri. Kemudian syarat lain itu

⁴⁹ Wawancara dengan informan R, tanggal 18 September 2021.

belum memiliki rumah, penghasilan minimal Rp. 4.000.000”.

Setelah mengetahui apa saja persyaratan untuk mengajukan pembiayaan perumahan subsidi ini, penulis kemudian menanyakan bagaimana mekanismenya di BSI.

“Awal itu kita cari developer, nanti di developer dijelaskan tipe rumahnya gimana, lokasi nya gimana, melihat-lihat bangunan. Kalau kita cocok sama developer baru kita daftar, setelah itu kita bayar beberapa jenis pembayaran, ada akad, dp rumah, serah terima rumah, biaya notaris, biaya asuransi dan biaya bank.”

Penulis juga menanyakan apa saja yang ditanyakan oleh pihak bank pada saat wawancara di bank BSI.

“Di bank diwawancarai mengenai dari segi pendapatan, penghasilan bulanan, tunjangan tambahan, penghasilan istri”.

Dari pernyataan subjek penelitian dan juga informan, dapat diketahui bahwa terkait dengan persyaratan untuk mengajukan pembiayaan perumahan subsidi ini persyaratan wajibnya ialah harus memiliki KTP, KK, NPWP, dan pekerjaan yang sesuai dengan yang distandarkan oleh bank. Kemudian terkait dengan mekanisme pengajuannya, proses awal adalah nasabah menemui developer yang juga sebagai mitra bank untuk memasarkan produk pembiayaan perumahan subsidi ini, developer akan menyampaikan seluruh informasi terkait rumah yang akan dibeli mulai dari bentuk rumah yang sudah distandarkan pemerintah, lokasi rumah, dokumen yang harus dilengkapi, biaya yang harus dibayar,

asuransi, dan notaris. Setelah seluruh persyaratan yang diminta dilengkapi baru setelah itu developer menemani nasabah ke bank untuk wawancara, akad dan penyerahan kunci oleh pihak bank.

2. Sistem Pelayanan Pembiayaan Perumahan Subsidi di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam.

a. Observasi

Observasi awal pada penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di BSI terkait pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan dari BSI 3 baik, pegawai menyambut dan menanyakan keperluan nasabah, pelayanannya dilakukan dengan cepat, baik dan ramah. Di BSI yang melayani pembiayaan perumahan subsidi ini melalui *customer service* setelah itu ke bagian marketing.

b. Wawancara

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah dalam melakukan wawancara, penulis menanyakan berdasarkan format pedoman wawancara yang telah dibuat oleh penulis (terlampir).

1) Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3

Bisnis perbankan merupakan bisnis yang bersifat jasa dengan berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga kualitas pelayanan

menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu usaha bank. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk perbankan dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh bank melalui pelayanan yang baik dan memuaskan, hal inilah yang dapat membentuk suatu persepsi dari nasabah yang kemudian dapat memosisikan produk perbankan tersebut di benaknya. Seperti yang dijelaskan oleh subjek MNI, bahwa bank syariah memberikan kemudahan pada saat keadaan pandemi seperti ini terkait pembayaran angsuran sebagai berikut:

“Kemudahan yang diberikan bank selama covid ini, kami ada melakukan relaksasi pembiayaan. Jadi ada pengurangan jumlah angsuran selama 12 bulan tuk sementara, jadi pada bulan ke 13 angsuran akan kembali seperti awal lagi”.

Di bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 selama pandemi mereka melakukan relaksasi pembiayaan, yang mana besaran angsurannya berkurang dari sebelum covid. Contohnya, ada nasabah angsuran yang harus dibayar biasanya adalah Rp. 1.000.000 tetapi saat ada relaksasi pembiayaan ini yang harus dibayar menjadi Rp. 800.000.

Bank BSI juga sebisa mungkin memberikan pelayanan yang nyaman untuk nasabah dengan memberikan beberapa fasilitas terkait pembiayaan perumahan subsidi ini.

“Kalau KPR subsidi itu kan ada dapat bantuan dari pemerintah kan ya, jadi memang dikhususkan untuk MBR ada bantuan uang muka dari pemerintah, itu salah satu keunggulannya dan juga angsurannya ringan dan tetap, tenor panjang maksimal 20 tahun, proses nya juga cepat jika pemohon memnuhi semua persyaratan dengan benar”.

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Nasabah DH yang mengatakan bahwa bank syariah memberikan kemudahan selama calon pemohon melengkapi seluruh berkas persyaratan, hanya saja untuk perumahan subsidi ini, bank memang memiliki kriteria dan standar khusus untuk nasabahnya sehingga memang rumit. Bank juga memberikan kemudahan dalam mengangsur pembiayaan selama pandemi ini yang dinamakan relaksasi pembiayaan.

“Iya mereka sebenarnya memudahkan. Cuma kadang ada berkas orang itu kan yang nggak lengkap atau apa gitu ya. Harusnya kan kalau sudah lengkap semua mulus-mulus aja gak ada yang aneh-aneh. Sekarang karena lagi pandemi, mereka ada yang namanya relaksasi pembiayaan. Jadi angsurannya berkurang untuk 1 tahun tapi bulan ke 13 nanti naik angsurannya”.

Kemudian pernyataan informan DH nasabah bank BSI mengenai pelayanan yang diberikan oleh BSI dan dari segi kepuasannya sebagai berikut:

“Bagus aja sih, karena kan ibaratnya tu mereka kan juga nyari kita. Jadi, pelayanan yang diberikan bagus sampai akad itu, alhamdulillah. Kalau untuk kepuasannya namanya subsidi yah, puas gak puas. Maksudnya kan beda sama komersil, ya jelas pasti beda karena harga nya juga beda. Kalau ini sih kurang memuaskan mungkin. Cuma namanya kita butuh tempat untuk berteduh ya harus diterima aja sesuai budget. Kecuali kalau misalnya kita ambil komersil tapi gak sesuai harapan, ini kan namanya subsidi sesuai harga. Kalau dibilang gak puas ya enggak. Itu juga ditengah situ kamar mandi, padahal kan seharusnya di luar jadi nggak memakan tempat, belum lagi kayak bangunan yang pecah-pecah dan retak atasnya, cuma ya mau gimana udah sesuai dengan harganya segitu”.

Selanjutnya pernyataan dari informan kedua R mengenai kemudahan yang diberikan bank, R mengatakan bahwa bank memberikan kemudahan terkait pembayarannya.

“Kalau bank memberikan kemudahan dalam hal membayar, pertama bisa di cicil dan kalau terlambat diberikan waktu 1 bulan untuk melunasi, dan juga untuk mengurus sertifikat mudah aja”.

Selanjutnya pernyataan informan R nasabah bank BSI mengenai pelayanan yang diberikan oleh BSI dan dari segi kepuasannya sebagai berikut:

“Untuk pelayanan yang diberikan di bank dan developer lumayan baik karena mereka jelas memberikan informasi, lokasi nya cukup baik, dan nyaman, dari segi bangunan nya bagus, bahan yang dipilhkan juga baik, untuk mekanisme semuanya baik. Kalau misalkan ada hal yang tidak nyaman atau keluhan biasanya kami akan telpon ke pihak developer, nanti ada diberikan solusi”.

C. Analisis Data

1. Mekanisme Pembiayaan Perumahan Subsidi di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian dan seluruh data yang berhasil dihimpun, dapat dilakukan analisis menggunakan semua kajian teori dan kajian pustaka, analisa pada rumusan masalah pertama mengenai mekanisme pembiayaan perumahan subsidi yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3 sebagai berikut:

1) Pengajuan Berkas Pembiayaan Perumahan Subsidi

Langkah pertama dalam mengajukan pembiayaan perumahan subsidi ini ialah yang pertama pemohon yang termasuk dalam kategori PNS dan Non PNS yang gajinya diambil lewat bank syariah Indonesia, kedua nasabah belum memiliki rumah/rumah pertama, ketiga nasabah memiliki pekerjaan tetap, penghasilan minimal Rp. 4.000.000. Adapun dokumen yang harus dilengkapi pemohon dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Syarat dan Ketentuan Umum Pengajuan Pembiayaan Perumahan Subsidi di BSI 3

| No | Syarat dan Ketentuan Umum |
|----|--|
| 1 | Memiliki E-KTP & NPWP |
| 2 | Kartu Keluarga |
| 3 | Usia minimal 21 tahun |
| 4 | Golongan PNS dan Non PNS yang penghasilannya diambil lewat BSI |
| 5 | Menyerahkan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi dan surat pernyataan bahwa penghasilan pokok yang bersangkutan tidak melebihi batas penghasilan pokok yang dipersyaratkan |
| 6 | Pemohon wajib terdaftar di SIKASEP (sistem informasi KPR subsidi perumahan), PPDPP, dan SIKUMBANG (sistem informasi kumpulan pengembang) terkait detail ketersediaan unit rumah dari pengembang |
| 7 | Penghasilan keluarga maksimal Rp. 8.000.000 per bulan |
| 8 | Pemohon belum pernah memiliki rumah hunian |
| 9 | Pemohon dan pasangan belum pernah menerima pembiayaan perumahan baik yang perolehannya melalui pembiayaan perumahan bersubsidi maupun tidak bersubsidi yang dibuktikan dengan surat keterangan dari kelurahan kepada kepala desa setempat. |
| 10 | Rek. Koran/ tabungan 3 bulan terakhir |

Sumber: diolah oleh penulis berdasarkan hasil dokumentasi

2) Verifikasi Data

Setelah semua dokumen persyaratan dilengkapi oleh pemohon, selanjutnya bank akan melakukan verifikasi data dengan melakukan proses SLIK iDeb (Sistem Layanan Informasi Keuangan Informasi Debitur). Bank juga akan melakukan OTS (On The Spot) ke tempat kerja calon pemohon jika pemohon golongan swasta, jika PNS maka tetap akan dipastikan bahwa calon pemohon memang pegawai tetap dan tempat usahanya jika pemohon adalah wiraswasta.

3) Wawancara Nasabah

Sebelum memberikan pinjaman, bank BSI akan melakukan wawancara kepada pemohon untuk menilai kelayakan pemberian pinjaman dengan melakukan analisis 5 C yaitu *character*/karakter pemohon dengan melakukan komunikasi mendalam kepada calon nasabah, *capacity*/kemampuan membayar nasabah dengan menanyakan perkembangan usaha yang dijalankan selama ini, *capital*/modal bank memastikan keuntungan yang diperoleh pemohon atau melihat dari surat keterangan hasil usaha untuk mengukur neraca keuangan pemohon atau dari buku catatan keuangan nasabah, *condition*/kondisi dengan menanyakan risiko yang mungkin muncul pada usaha yang dijalankan pemohon dikemudian hari, *collateral*/agunan agunan yang diberikan kepada bank untuk

pembiayaan perumahan subsidi di BSI ini adalah sertifikat rumah subsidi yang telah balik nama dari developer ke nasabah.

4) Persetujuan Pengajuan Pembiayaan

Setelah bank melakukan wawancara kepada pemohon pihak bank akan memberi putusan kepada pemohon apakah pembiayaan diterima atau ditolak dengan waktu 14 hari kerja putusan sudah keluar. Jika diterima bank akan mengeluarkan SP3K (Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit) sebagai bukti bahwa pengajuan KPR nya telah disetujui atau dianggap memenuhi syarat. Namun, jika ditolak akan dikonfirmasi surat penolakan persetujuan pembiayaan kepada nasabah.

5) Pembayaran Angsuran

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek dan informan DH dan R mengajukan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 dengan akad *murabahah*. DH melakukan pembiayaan perumahan subsidi dengan harga rumah sebesar Rp. 135.000.000 dengan jangka waktu pembayaran 15 tahun, sedangkan nasabah R melakukan pembiayaan perumahan subsidi dengan harga rumah sebesar Rp. 145.000.000 dengan jangka waktu pembayaran 15 tahun.

2. Sistem Pelayanan Pembiayaan Perumahan Subsidi di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam.

Pada bagian ini akan dibahas 6 dimensi sistem pelayanan menurut model pelayanan Othman dan Owen, kemudian akan lihat dari perspektif ekonomi Islam, maka akan didapatkan hasil apakah pelayanan di bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 sudah memenuhi keenam dimensi tersebut. Enam dimensi pelayanan itu ialah:

1) Kepatuhan terhadap syariat Islam (*Sharia Compliance*)

Dimensi ini menjelaskan kemampuan sebuah bank dalam mematuhi prinsip syariah di dalam operasionalnya dengan tidak menggunakan sistem bunga, pada pembiayaan perumahan subsidi di BSI 3 menggunakan akad *murabahah*, dimana akad *murabahah* adalah perjanjian jual-beli antara bank dengan nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati. Berdasarkan pernyataan informan DH bank syariah Indonesia KC Palangka Raya mengatakan bahwa jika ada keterlambatan oleh nasabah dalam membayar tidak ada denda dan nasabah diberi tahu harga awal rumah ditambah margin bank hingga diperoleh harga jualnya. Maka dapat disimpulkan bahwa bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3

menjalankan usahanya berdasarkan akad *murabahah* sudah sesuai dengan prinsip syariah.

2) Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil observasi penulis, untuk pembiayaan perumahan subsidi ini *Customer Service* juga berperan untuk memperkenalkan produk perbankan, sehingga saat ada nasabah yang bertanya seputar perumahan subsidi maka dijelaskan dengan jelas syarat dan ketentuan yang dimiliki bank untuk pembiayaan ini.

3) Daya Tanggap (*Responveness*)

Berdasarkan pernyataan informan R saat ada keluhan mengenai rumah yang rusak, mereka akan menghubungi pihak bank, kemudian bank akan membantu untuk melaporkan kepada pihak developer yang bertanggung jawab.

4) Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia KC 3, bank memberikan alternatif untuk pembayaran angsuran bisa dilakukan via transfer.

5) Empati (*Empathy*)

Bukti perhatian yang diberikan bank BSI kepada nasabah ialah berdasarkan pernyataan subjek MNI saat pandemi seperti ini bank BSI memberikan kemudahan yang dinamakan relaksasi pembiayaan, yaitu pengurangan jumlah angsuran nasabah

selama 1 tahun, kemudian dibulan 13 angsuran akan kembali ke awal lagi.

6) Keandalan (*Reliability*)

Bank syariah Indonesia KC 3 sebisa mungkin melakukan pelayanan dengan cepat jika nasabah memenuhi semua persyaratan dan mengikuti prosedur dengan benar. Berdasarkan pernyataan subjek MNI keunggulan dari produk KPR subsidi ini ialah ada mendapatkan bantuan dari pemerintah, angsurannya ringan dan tetap, tenor nya juga panjang hingga maksimal 30 tahun dan proses nya juga cepat.

Berdasarkan perspektif ekonomi Islam, memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal yang tidak bertentangan dengan syariat Islam adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Pada industri perbankan yang bergerak dibidang jasa, memberikan pelayanan yang terbaik merupakan hal yang penting karena kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek MNI, bank memberikan kemudahan berupa relaksasi pembiayaan pada saat pandemi dengan tujuan tidak ingin mempersulit nasabah dan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Pelayanan yang harus ada dalam bisnis perbankan menurut Al-qur'an ada enam yaitu prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*) dalam hal

ini bank sebagai lembaga intermediasi berperan untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana, begitu juga pada pembiayaan perumahan subsidi ini bank sebagai perantara pemerintah untuk menyalurkan bantuan subsidi kepada masyarakat yang membeli rumah bersubsidi, prinsip memberi kemudahan (*At-taysir*) bank BSI memberikan kemudahan dalam hal keringanan kredit jika nasabah mengalami kesulitan dalam membayar cicilan yang dinamakan relaksasi pembiayaan, pembayaran bisa dicicil, pembayaran juga bisa dilakukan via transfer, prosesnya juga cepat jika nasabah memenuhi semua persyaratan dengan benar, prinsip persamaan (*Musawah*) sasaran pembiayaan perumahan subsidi ini adalah MBR, sekalipun masyarakat yang mengajukan pembiayaan bukan dari golongan MBR bank tetap harus memperlakukan semua nasabah sama dan memberikan pelayanan yang terbaik, prinsip saling mencintai (*Muhabbah*) harus diterapkan bank dengan anggapan karyawan memberikan perlakuan yang baik untuk dirinya sendiri, prinsip lemah lembut (*Al-Layin*) ini harus diterapkan karena bank berhubungan dengan nasabah secara langsung, sehingga pelayanan yang ramah dan lemah lembut sangat dibutuhkan untuk menciptakan citra bank yang baik dimata nasabah, ini sesuai dengan pernyataan nasabah R yang mengatakan bahwa pelayanan bank BSI baik dan ramah dalam melayani, berdasarkan hasil observasi penulis yang langsung ke bank untuk menanyakan terkait pembiayaan KPR subsidi ini juga pelayanan yang diberikan baik dan pegawainya

sangat ramah. Prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*) yakni hubungan kemitraan antara bank dan nasabah harus terjalin baik, bank harus bisa melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah maka dari itu penting untuk seorang karyawan bisa berkomunikasi dengan baik kepada nasabah agar dapat membangun suasana yang nyaman.

Untuk lebih mudah melihat sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia yang dilihat dari 6 dimensi pelayanan menurut Othman dan Owen, maka dibuatlah tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di BSI dilihat dari 6 dimensi pelayanan

| No | Teori Pelayanan | BSI | Kepuasan Nasabah | |
|----|---|--|---|--|
| | | | BSI | |
| | | | DH | R |
| 1 | Kepatuhan terhadap syariat (<i>syaria compliance</i>) | Menjalankan sesuai dengan prinsip akad <i>murabahah</i> , yakni memberitahu harga awal rumah+margin nya baru diperoleh harga jual. | Puas terhadap pelayanan yang diberikan bank BSI tetapi tidak puas terhadap rumah subsidi. | Puas terhadap pelayanan yang diberikan bank BSI dan puas terhadap rumah subsidi. |
| 2 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | Pada dimensi jaminan ini BSI menjelaskan pembiayaan perumahan subsidi dengan ramah jelas terkait persyaratannya. | | |
| 3 | Daya Tanggap (<i>Responvenn</i>) | Bank membantu melaporkan kepada pihak developer | | |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|--|--|--|
| | <i>ess</i>) | jika ada keluhan terkait kerusakan rumah. | | |
| 4 | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | Pembayaran bisa dilakukan via transfer. | | |
| 5 | Empati (<i>empathy</i>) | Relaksasi pembiayaan. | | |
| 6 | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | Angsuran ringan dan tetap, tenor panjang maksimal 30 tahun dan proses cepat. | | |

Sumber: diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 telah memenuhi ke enam dimensi pelayanan tersebut. Adapun bentuk keunggulan dari produk pembiayaan perumahan subsidi ini ialah:

1. Angsuran ringan dan tetap

Rumah subsidi ini diperuntukkan bagi masyarakat dengan penghasilan rendah (MBR) sehingga angsuran yang distandarkan oleh bank menyesuaikan dengan penghasilan nasabah itu sendiri dan tidak berubah hingga rumah subsidi lunas.

2. Tenor panjang

Tenor menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan ketika membeli KPR, pembiayaan perumahan subsidi ini memberikan tenor yang panjang hingga 30 tahun pelunasan, sehingga akan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengatur keuangannya.

3. Subsidi bantuan uang muka

Pembiayaan subsidi ini memiliki keunggulan tersendiri yaitu ada mendapatkan bantuan uang muka dari pemerintah. Adapun besaran nilai subsidi bantuan uang muka yang bisa didapatkan nasabah adalah Rp.4.000.000.

4. Sesuai prinsip syariah

Pembiayaan perumahan subsidi di BSI menggunakan akad *murabahah*, yakni akad jual beli antara bank dan nasabah dengan ketentuan bank membeli rumah yang diperlukan nasabah kemudian menjualnya kepada nasabah sebesar harga perolehan ditambah margin keuntungan yang disepakati. Artinya di awal nasabah harus mengetahui berapa pertambahan margin yang diperoleh bank, ini dapat dilihat dari formulir pengajuan pembiayaan bahwa ada diberitahu berapa harga pembelian rumah tersebut, jadi nasabah bisa mengetahui berapa harga awal rumah dan berapa yang harus dibayar nasabah untuk membeli rumah. Sehingga dapat diketahui bahwa BSI menerapkan akad *murabahah* sudah sesuai dengan prinsip syariah.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil penelitian yang diperoleh dan dipaparkan pada bab-bab sebelumnya mengenai sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 ditinjau dari perspektif ekonomi Islam, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Mekanisme pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian, pertama nasabah datang ke developer untuk mengambil brosur, developer akan menjelaskan dokumen persyaratan yang harus disiapkan, menjelaskan harga rumah, lokasi dan biaya-biaya yang harus dibayar, developer juga akan melakukan wawancara terkait pekerjaan calon pemohon, setelah diverifikasi bahwa berkas lengkap nasabah akan didampingi developer untuk ke bank menyerahkan berkas, jika berkas sudah diverifikasi oleh pihak bank dan dinyatakan layak maka nasabah akan dipanggil untuk proses wawancara. Pada wawancara ini bank akan menilai calon pemohon apakah layak diberikan pembiayaan dengan menggunakan analisis 5C yang termasuk di dalamnya rekam jejak pembiayaan calon pemohon yang dilihat SLIK iDeb (Sistem Layanan Informasi Keuangan Informasi Debitur) OJK, bank juga akan melakukan On The

Spot ke tempat kerja calon pemohon jika swasta, usaha yang dijalankan jika wiraswasta, memastikan benar pekerja tetap di Palangka Raya jika PNS. Jika permohonan ditolak maka akan dikonfirmasi surat penolakan, jika permohonan diterima maka akan dikeluarkan SP3K (Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit) kemudian akad, akad yang digunakan bank BSI adalah akad *murabahah*, terakhir realisasi.

2. Sistem pelayanan pembiayaan perumahan subsidi di bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 dilihat dari model pelayanan menurut Othman dan Owen, terdapat 6 dimensi pelayanan yaitu kepatuhan terhadap syariat Islam, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, empati dan kehandalan sudah terpenuhi terhadap nasabah pembiayaan perumahan subsidi. Kemudian jika ditinjau dari perspektif ekonomi Islam yang mencakup pelayanan menurut Al-qur'an terdapat enam prinsip pelayanan yaitu tolong-meolong (*Ta'wun*), memberi kemudahan (*At-taysir*), persamaan (*Musawah*), saling mencintai (*Muhabbah*), lemah lembut (*Al-layin*), kekeluargaan (*Ukhuwah*) bank BSI memenuhi semua prinsip tersebut, hal ini karena tujuan dari pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada nasabah agar dapat menciptakan kesan yang positif dari nasabah.

B. Saran

1. Adapun saran dari penulis untuk bank syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 agar terus meningkatkan pelayanan yang baik untuk pembiayaan perumahan subsidi ini, karena pasti banyak sekali masyarakat yang membutuhkan rumah maka pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan dipedulikan.
2. Untuk developer agar lebih memperhatikan bahan yang digunakan untuk membangun rumah dan lokasinya, karena nasabah mengeluhkan mengenai kerusakan rumah yang belum lama ditempati.
3. Untuk calon nasabah yang ingin membeli rumah subsidi agar betul-betul memperhatikan persyaratan dan standar yang diberikan oleh bank, harus memiliki persiapan matang dalam merencanakan pembiayaan agar tidak merugikan diri sendiri maupun bank.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Antonio, Muhammad Safi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Aprianto, Iwan, dkk, *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam*, Sleman: CV Budi Utama, Cet pertama, 2020.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penulisan; Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rhineka Cipta, 2010.
- Barata, Adya Atep, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003.
- Buchori, Imam dan Siti Musfiqoh, *Sistem Ekonomi Islam*, Surabaya: UINSA Press, 2014.
- Bungin, Burhan, *Analisis Data Penulisan Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Gozali, Ahmad, *Serba-serbi Kredit Syariah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2005.
- Hendra, dkk., *Manajemen Koperasi*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenamedia Group, 2011.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penulisan Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP KYPN, 2005.
- Nurhasanah, Neneng dan Panji Adam, *Hukum Perbankan Syariah Konsep dan Regulasi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Santoso, Urip, *Hukum Perumahan*, Jakarta: Kencana Pranamedia Group, Cet ke-1, 2014.
- Statistik Kota Palangka Raya, Palangka Raya: Badan Pusat Statistik Palangka Raya, 2020.

Sugiyono, *Metode Penulisan*, Cet. Ke-20, Bandung: Alfabeta, 2017.

Suryani, Tatik, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Prenadamedia Grup, 2017.

Tjiptono, Fandy, *Service Management*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.

Triandaru, Sigit, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi 2, Jakarta: Salemba 4, 2006.

Usanti, Trisadini P. dan Adb. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2013.

B. Jurnal dan Artikel

Fadhila, Lilla, “Pembiayaan Bank Syariah”, MPRA Paper No. 90855 Desember 2018.

Ilyas, Rahmat, “Konsep Dasar dalam Sistem Keuangan Syariah”, Vol. 2, No. 1, Juni 2017.

Marlina, Asti dan Sukamdani Ibrahim, “Mekanisme Penyelesaian Pembiayaan KPR Bermasalah Dengan Lelang pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Bogor”, Vo. 7, No. 2, Oktober 2019.

Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2, No 2, 2018.

Othman dan Owen, “*Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Bank: a Case Study in Kuwait Finance House*”, 2001.

Perdana, Adi Dian, “Pelayanan Komunikasi Perbankan dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam)”, Jurnal *Islamic Communication*, Volume 4, No 2, Gorontalo: IAIN Sultan Amai Gorontalo, 2019.

Purwanto, Hery, “Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah”, Jurnal Syariat: Jurnal Al-qur’an dan Hukum Volume. 5, No. 1, 2019.

Zuhri, Achmad dan Rudy Haryanto, “Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep”, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Volume. 3, No. 1, Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2016.

C. Internet

<http://keuangansyariah.mysharing.co/ary-bank-syariah-harus-tingkatkan-pelayanan/>

<https://penerbitbukudeepublish.com/materi/tingkatan-manajemen>

Permen PUPR No. 20/PRT/M/2019, (<https://www.pu.go.id/>)

Permen PUPR No. 21/PRT/M/2016, Pasal 25 ayat 4 a

Situs resmi BSI, (<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/gelar-akad-massal-kpr-sejahtera-bsi-targetkan-penyaluran-11-triliun>)

Situs resmi Hadist Indonesia, (<https://www.hadist.id/>)

Situs resmi Kompas,

(<https://money.kompas.com/read/202/05/04/103800826/inicara-daftar-dan-persyaratan-kpr-btn-subsidi>)

