

BAB IV

**PELAKSANAAN AL-UQUD AL-MURAKKABAH DALAM
AKAD MURABAHAH BAGI PEMESAN PEMBELIAN RUMAH
PPR SEJAHTERA DI BJB SYARIAH KC SERANG**

A. Faktor Pendorong Pelaksanaan Al-Uqud Al-Murakkabah dalam Akad Murabahah bagi Pemesan Pembelian Rumah PPR Sejahtera

Nasabah adalah faktor yang sangat penting dalam Bank, karena adanya nasabah roda perbankan akan berjalan dengan baik. Nasabah juga termasuk yang mendorong berkembangnya produk-produk yang ada dalam Bank. Begitupun pada Bank Jabar Banten Syariah KC Serang, nasabah sangat dibutuhkan untuk mempengaruhi berkembangnya roda perbankan.

Salah satu faktor pendorong pelaksanaan Al-Uqud Al-Murakkabah dalam Akad Murabahah bagi Pemesan Pembelian Rumah PPR Sejahtera karena adanya suatu kebutuhan yang dimana saat ini banyak orang yang menginginkan untuk memiliki suatu barang, tapi tidak memiliki dana, khususnya dalam pembelian rumah. Jika di Bank Konvensional dikenal adanya kredit dengan bunga akan tetapi, dalam Islam kredit dan bunga adalah suatu hal

yang masih menjadi perdebatan dalam Islam. Oleh karena itu, Islam memiliki sistem syariah atau produk syariah yang mana nasabah akan tetap bisa memiliki rumah dengan akad murabahah. Sehingga nasabah yang paham akan akad murabahah lebih memilih dan menggunakannya sebagai cara untuk mendapatkan rumah, terlebih beberapa tahun lalu (4 tahun berjalan) adanya kerja sama antara menteri perumahan dengan bank untuk menyediakan rumah dengan sebutan “Rumah PPR (Pembiayaan Pemilikan Rumah) Sejahtera”.

Beberapa faktor pendorong pelaksanaan Al-Uqud Al-Murakkabah dalam Akad Murabahah bagi Pemesan Pembelian Rumah PPR Sejahtera, yaitu :

1. Kebutuhan untuk memiliki rumah secara cepat karena keadaan tidak memiliki dana, tapi berkemampuan untuk membayar secara angsur.
2. Pengajuan dan persyaratan yang mudah, dimana nasabah menyampaikan niatnya untuk memiliki rumah dan menyerahkan beberapa data untuk menjadi pertimbangan Bank.
3. Uang muka terjangkau.
4. Proses yang tidak terlalu lama.

5. Dilakukan di Bank Jabar Banten Syariah KC Serang karena posisi Bank yang strategis, mudah di jangkau dengan angkutan umum atau mobil pribadi, karena tempatnya berada ditengah-tengah kota.
6. Terdapat kemudahan dari pemerintah yang bekerja sama dengan BJB Syariah KC Serang dalam bentuk :
 - 1) Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan berupa bantuan margin, sehingga NASABAH hanya perlu membayar margin sebesar Rp 52.801.537 (Lima puluh dua juta delapan ratus satu ribu lima ratus tiga puluh tujuh rupiah) atau setara dengan 5% dengan angsuran setara Rp 986.120
 - 2) Subsidi Bantuan Uang Muka Perumahan sebesar Rp4.000.000,00 (Empat Juta Rupiah).
 - 3) Pembebasan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPn) atas pembelian rumah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
 - 4) Pembebasan pembayaran premi asuransi sesuai ketentuan yang berlaku di BANK.¹

¹ Aim Ibrohim, Manajemen Risiko BJB Syariah KC Serang, wawancara dengan penulis di ruang rapat, tanggal 14 Januari 2019.

Setiap orang mempunyai keinginan untuk memiliki rumah layak pakai dan sesuai yang diharapkan, bagi orang yang mampu maka seseorang akan membelinya secara tunai, lain halnya dengan seseorang yang ingin memiliki rumah siap pakai tetapi terhalang oleh biaya namun mereka mampu untuk membayar secara angsur. Kemudian dengan adanya akad murabahah yang menunjukkan perkembangan dan kemudahan bagi nasabah dapat mendorong nasabah untuk memiliki rumah dengan menggunakan akad murabahah dan nasabah mampu untuk membayar secara angsur. Banyaknya bank-bank yang berusaha menerapkan praktek syariah merupakan hal yang patut disyukuri, karena bank yang berprinsip syariah sudah banyak diminati oleh masyarakat. Karena setiap keluarga memerlukan yang namanya Pembiayaan Pemilikan Rumah dan sebagian besar di Indonesia adalah muslim yang tentunya ingin tetap istiqomah dalam memilik rumah yang sesuai dengan syariah.²

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada salah satu nasabah yang bernama ibu Fitri, bahwa faktor pendorong nasabah menggunakan akad Murabahah bagi Pemesan Pembelian Rumah PPR

² Ahmad Gozali, *Serba Serbi Kredit Syariah : Jangan ada Bunga diantara kita*, (Jakarta : PT Elex media komputindo kelompok Gramedia, 2005), hal. 28

Sejahtera karena syarat dan proses yang mudah, sehingga nasabah dapat memiliki rumah secara cepat dan pembayaran secara angsur.³

B. Mekanisme Pelaksanaan Al-Uqud Al-Murakkabah dalam Akad Murabahah bagi Pemesan Pembelian Rumah PPR Sejahtera

Bank Syariah di Indonesia pada umumnya dalam memberikan pembiayaan murabahah, terdapat syarat-syarat dalam proses pembiayaan murabahah yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh calon nasabah dari awal pengajuan sampai akhir pembiayaan. Adapun syarat umum prosedur yang harus ditempuh oleh musytari pada akad Murabahah bagi Pemesan Pembelian pada produk Rumah PPR Sejahtera yang ditetapkan oleh BJB Syariah KC Serang, yaitu :

1. Syarat Nasabah

- 1) Umum, tidak hanya diperuntukan untuk kaum muslim saja;
- 2) Warga Negara Indonesia (WNI), berdomisili di Indonesia

³ Fitri Ayudia, Nasabah BJB Syariah KC Serang, wawancara dengan penulis di ruang tamu, tanggal 31 Januari 2019.

- 3) Usia maksimum pada saat jatuh tempo pembiayaan adalah 60 tahun untuk karyawan, 65 tahun untuk pengusaha dan untuk pegawai negeri sipil yaitu sesuai dengan peraturan yang berlaku mengenai usia pensiun.
- 4) Memenuhi 5C yaitu Character (watak), Collateral (jaminan), Capital (modal), Condition of economy (prospek usaha), Capabuilt (kemampuan);
- 5) Memenuhi ketentuan Bank Indonesia dan pemerintah sesuai yang diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
- 6) Jaminan (dhyoman), biasanya cukup dengan barang yang dijadikan obyek perjanjian namun karena besarnya pembiayaan lebih besar dari harga pokok barang (karena ada mark up) maka pihak bank mengenakan uang muka senilai kelebihan jumlah pembiayaan yang tidak tertutup oleh harga pokok barang.⁴

Secara sederhana, skema transaksi jual beli murabahah yang diterapkan di perbankan syariah khususnya di Bank Jabar Banten KC

⁴ Aim Ibrahim, Manajemen Risiko BJB Syariah KC Serang, wawancara dengan penulis di ruang rapat, tanggal 14 Januari 2019.

Serang adalah nasabah membutuhkan pembiayaan untuk membeli suatu barang, melakukan ijab dengan pihak bank dengan shigat ta'liq. Bahwa dia akan membeli barang tersebut setelah bank membelinya terlebih dahulu dengan spesifikasi yang telah disepakati. maka dalam hal ini pembelian nasabah digantungkan (di-ta'liq) kepada pembelian bank. Dengan skema akad tersebut, perpindahan kepemilikan barang kepada nasabah terjadi secara otomatis pada saat bank sudah membeli dan menguasai barang tersebut.⁵

Dibawah ini adalah tahapan-tahapan proses berjalannya akad Murabahah dari awal pengajuan sampai diterimanya barang oleh pihak nasabah di Bank Jabar Banten Syariah KC Serang, yaitu :

Tahap pertama, nasabah datang ke bank dan menemui pihak bank untuk menanyakan informasi tentang permohonan pembelian rumah, maka pihak bank akan menjelaskan dari mulai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah serta fasilitas apa saja yang akan diberikan kepada nasabah dalam pembelian rumah khususnya dalam pembiayaan Murabahah Bagi Pemesan Pembelian Rumah PPR Sejahtera. Selanjutnya jika antara nasabah dan pihak bank

⁵ Muhammad Abdul Wahab, *Kontroversi Akad Mu'allaq dan Aplikasinya di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Rumah Fikih Publishing, 2018), h. 22-24

sudah ada kesepakatan maka nasabah harus menyerahkan dokumen persyaratan dan mengisi surat permohonan pembiayaan yang telah disepakati untuk di periksa kelayakan dan jaminan si pemohon oleh pihak bank. Adapun isi dari surat permohonan pembiayaan murabahah yang harus di isi ialah identitas pemohon, nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, alamat, status dalam keluarga, pendidikan terakhir, pekerjaan, kewarganegaraan, tujuan pembiayaan, jumlah pembiayaan, jenis pembiayaan, jangka waktu pembiayaan dan hubungan dengan bank lain.

Tahap kedua, setelah surat permohonan di isi maka tahapan yang harus dilakukan oleh nasabah selanjutnya adalah menyerahkan kepada bank seluruh dokumen yang disyaratkan oleh bank tetapi tidak terbatas pada dokumen bukti diri nasabah saja, perlu didukung oleh Bukti Kepemilikan Agunan atau surat lainnya yang berkaitan dengan akad ini, yang ditentukan dalam Surat Pemberitahuan Persetujuan Pemberian Pembiayaan (SP4) dari bank. Dan nasabah diharuskan telah membuka rekening giro/tabungan pada bank dan memelihara rekening tersebut selama nasabah mendapatkan Pembiayaan Murabahah dari bank. Adapun dokumen yang harus diserahkan kepada pihak bank adalah :

- 1) Fotocopy KTP pemohon dari suami/istri

- 2) Pas foto 4x6 pemohon suami/istri
- 3) Fotocopy surat nikah/cerai/pisah harta (jika pisah harta)
- 4) Fotocopy kartu keluarga
- 5) Fotocopy NPWP
- 6) Fotocopy surat WNI/surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan
- 7) Fotocopy rekening koran /tabungan 3 bulan terakhir
- 8) Asli slip gaji terakhir/surat keterangan penghasilan
- 9) Denah lokasi tempat tinggal

Tahap ketiga, nasabah harus membayar Uang Muka pembelian atau biaya-biaya yang disyaratkan oleh bank sebagaimana tercantum dalam SP4 dan menandatangani akad ini serta perjanjian pengikatan Agunan yang disyaratkan oleh bank. Selanjutnya pihak bank akan menganalisa untuk proses perivikasi. Dalam proses penganalisaan terhadap calon nasabah tersebut dapat di lakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Interview dilakukan melalui pembicaraan secara langsung dengan nasabah, guna mendapatkan informasi atau keterangan yang valid, disertai mengecek kebenaran data-data yang diterima oleh pihak BJB Syariah KC Serang.

- 2) Survey adalah kunjungan langsung ke tempat tinggal calon nasabah dalam rangka mendapatkan informasi atau keterangan yang valid untuk mendukung data-data yang sudah diserahkan oleh calon nasabah.

Setelah proses penganalisaan pembiayaan selesai dan sudah dirasa layak kemudian pihak processing mengurus berkas-berkas yang sudah lengkap untuk kemudian diserahkan ke bagian financing. Processing adalah tahap dimana penentuan layak apa tidaknya nasabah untuk di berikan sebuah pembiayaan murabahah untuk pembelian rumah.

Tahap keempat, setelah pihak bank menyetujui persyaratan nasabah yang sudah cukup memenuhi prosedur dan persyaratan yang ada. Maka pihak bank sebagai pemberi biaya mendatangi dan membeli rumah yang diinginkan oleh nasabah kepada supplier penjual dengan harga yang ditentukan kemudian bank mengkreditkannya kepada nasabah dengan sistem pembayaran angsuran sebesar biaya pembelian dan margin keuntungan yang telah disepakati bersama.

Dengan mekanisme di atas yang berdasarkan wawancara terhadap beberapa nasabah yang menggunakan akad Murabahah bagi Pemesan Pembelian Rumah PPR Sejahtera pada BJB Syariah KC

Serang sudah sesuai dengan prinsip yang ada. Dikarenakan mekanisme di atas tidak ada unsur riba dan dua akad yang menjadi satu ini adalah yang diperbolehkan, karena rumah yang menjadi produk untuk dijual kepada nasabah telah dimiliki terlebih dahulu oleh pihak bank. Dan Bank Syariah berbeda dengan bank konvensional yang berkembang saat ini.

C. Kepuasan Pemesan Pembelian Rumah PPR Sejahtera pada Sistem Al-uqud Al-murakkabah dalam Akad Murabahah

Kualitas pelayanan dapat diukur baik atau tidaknya dari sudut pandang nasabah, bukan dari lembaga penyedia jasa. Namun, bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Tjiptono menyatakan persepsi terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan atau nasabah. Dengan demikian, persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan merupakan proses nasabah memilih, mengelola dan menginterpretasikan informasi yang diperolehnya dari Bank Syariah kemudian dapat merespon melalui tindakan. Semakin banyak complain yang diterima dari nasabah, semakin baik untuk Bank Syariah agar dapat

meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah. Semakin baik dan mudah pelayanan dan regulasi dalam melakukan pembiayaan maka semakin nyaman nasabah menggunakan jasanya.

Suatu produk yang dapat bersaing dalam kompetisi pasar saat ini adalah produk yang memberikan kepuasan maksimal terhadap konsumen. Kualitas pelayanan didalam perusahaan dimaksudkan untuk memenuhi harapan konsumen, sedangkan harapan konsumen dengan kualitas pelayanan tidak selalu sama. Seiring berjalannya waktu, harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan berbeda-beda dan terus berkembang.⁶ Wahab menyatakan kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu.⁷ Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menarik minat konsumen untuk membeli, selain faktor harga dan kualitas produk. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di

⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta : C.V Andi Offset. 2014). h. 112

⁷ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*. (Pekanbaru : Maqdis. 2017), h. 52-66

pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Menurut Tjiptono terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan:

1. Reabilitas (reability), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (intangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.⁸

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan Bank, maka ada dua keuntungan yang diterima Bank, yaitu :

⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Malang : Banyumedia Publishing, 2006), h. 76

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
2. Nasabah yang lama akan menular kepada nasabah yang baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut.⁹

Metode pengukuran kepuasan nasabah yang penulis gunakan adalah melakukan survei melalui wawancara tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan nasabah yang menggunakan akad Murabahah bagi Pemesan Pembelian Rumah PPR Sejahtera di BJB Syariah KC Serang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu nasabah yang bernama ibu Fitri, bahwa nasabah merasa puas atas kinerja dan hasil yang diterima dari proses akad murabahah.

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta : Kencana. 2010), h. 162

Karena kondisi rumah yang sesuai dengan permintaan nasabah dan pelayanan yang baik dari pihak BJB Syariah KC Serang.¹⁰

¹⁰ Fitri Ayudia, Nasabah BJB Syariah KC Serang, wawancara dengan penulis di ruang tamu, tanggal 31 Januari 2019.