

**PERSEPSI MANTAN KARYAWAN BANK SYARIAH
TERHADAP PRAKTIK PERBANKAN SYARIAH DI
KOTA TANJUNGPINANG PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Magister Ekonomi**



OLEH :

SEPTRIAU PUTRA ABADI

NIM: 802202015

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
2023**



@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
PASCASARJANA**

Jl. Arief Rahman Hakim Telanaipura Jambi, Tlp. (0741)60731
email: pasca@uinjambi.ac.id

Pembimbing I : Dr. H. Bahrul Ma'ani, M.Ag
Pembimbing II : Dr. Novi Mubyarto, S.E., M.E.
Alamat : Pascasarjana UIN STS Jambi
Jl. Arif Rahman Hakim
Telanaipura Jambi

Kepada Yth.
Bapak Direktur
Pascasarjana UIN STS Jambi
di
Jambi

NOTA DINAS

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan sesuai dengan persyaratan yang berlaku Pascasarjana UIN STS Jambi, maka kami berpendapat bahwa tesis saudara **Septriau Putra Abadi** NIM: **802202015** dengan judul **"Persepsi Mantan Karyawan Perbankan Syariah Terhadap Praktik Perbankan Syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau"** telah dapat diajukan untuk disusun lebih lanjut menjadi tesis guna untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S2) program studi Ekonomi Syariah dalam konsentrasi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah (PLKS) pada Pascasarjana UIN STS Jambi.

Demikian yang dapat kami sampaikan pada bapak/ibu, semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. H. Bahrul Ma'ani, M.Ag

Pembimbing II

Dr. Novi Mubyarto, S.E., M.E.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
PASCASARJANA**

Jl. Arief Rahman Hakim Telanaipura Jambi, Tlp. (0741)60731
email: pasca@uinjambi.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK IZIN UJIAN TESIS

Pembimbing I

Dr. H. Bahrul Ma'ani, M.Ag

Pembimbing II

Dr. Novi Mubyarto, S.E., M.E.

**Mengetahui
Wakil Direktur**

Dr. Badarussyamsi, S.Ag., M.A.

NIP: 197602102009011009

Nama : Septriau Putra Abadi
NIM : 802202015
**Judul : Persepsi Mantan Karyawan Perbankan Syariah terhadap
Praktik Perbankan Syariah di Kota Tanjungpinang
Provinsi Kepulauan Riau.**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
PASCASARJANA**

Jl. Arief Rahman Hakim Telanaipura Jambi, Tlp. (0741)60731
email: pasca@uinjambi.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Tesis dengan judul: **Persepsi Mantan Karyawan Perbankan Syariah terhadap Praktik Perbankan Syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau**, yang telah mengikuti Sidang Tesis di Pascasarjana UIN STS Jambi pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Maret 2023
Jam : 10:00 – 11:30 WIB
Tempat : Online (Zoom Meeting)
Nama : Septriau Putra Abadi
NIM : 802202015

Telah diperbaiki sebagaimana hasil sidang di atas dan di terima sebagai bagian dari persyaratan untuk mengikuti sidang Tesis dalam program studi **Ekonomi Syariah** dengan Kosentrasi **Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah** di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin (UIN STS) Jambi.

No	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1	Dr. H. Kasful Anwar Us, M.Pd. (Ketua Sidang)		
2	Dr. H. Bahrul Ma'ani, M.Ag. (Pembimbing I)		
3	Dr. Novi Mubyarto, S.E., M.E. (Pembimbing II)		
4	Dr. H. Nazori Majid, M.Si. (Penguji I)		
5	Dr. Badarussyamsi, S.Ag., M.A. (Penguji II)		

Jambi, Mei 2023

Direktur Pascasarjana UIN STS Jambi



Prof. Dr. H. Ahmad Syukri, S.S., M.Ag.

NIP. 19671021 199503 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
PASCASARJANA**

Jl. Arief Rahman Hakim Telanaipura Jambi, Tlp. (0741)60731
email: pasca@uinjambi.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septriau Putra Abadi
NIM : 802202015
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 3 September 1982
Prodi : Ekonomi Syariah
Alamat : Jl Darussalam No 9 RT 001 RW 004 Kelurahan
Bukit Cermin Kecamatan Tanjungpinang Barat
Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya bahwa Tesis yang berjudul **"Persepsi Mantan Karyawan Bank Syariah terhadap Praktik Perbankan Syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau"** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumber-sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya sepenuhnya bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan ketentuan Pascasarjana UIN STS Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh melalui tesis ini.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, April 2023

Penulis,

SEPTRIAU PUTRA ABADI

NIM: 802202015

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka diantara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah SWT adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa'/4:29).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Puji Syukur kehadiran **Allah S.W.T.** yang telah memberikan anugerah kesehatan dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga Tesis ini dapat di selesaikan dengan baik, Shalawat beserta Salam di kirimkan ke junjungan segenap alam Nabi Besar **Muhammad S.A.W.** yang telah membimbing umatnya ke jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan saat ini dan hingga akhir masa.

Tesis ini ku persembahkan Kepada orang-orang Tersayang,

Untuk Kedua Orang Tuaku,

Ayahnda **RUSLAN LAMAPPALUPE (Alm)**

Ibunda **SYARINAH SYARIEF**

Kakanda-kakanda ku

NOVRIWAN SYAMUDRA, S.Pd (Alm)

DESRUSNAHWATY SAPUTRI, S.Pd, M.Pd

Untuk orang yang terkasih dalam hidupku,

DANIATI MAYASARI, S.IP

Anak-anakku yang selalu di sayangi,

SITI NAURA YUANNIKA ABADI

MUHAMMAD RAZIN ABADI

SITI NAFEESHA ALMIRA ABADI

Terima kasih atas doa dan *supportnya*, sehingga penulis mampu berjuang menyelesaikan pendidikan dan penulisan karya tulis ini, semoga kebaikan dari kalian semua diberi limpahan pahala dan balasan serta kebaikan yang berlipat-lipat ganda oleh Allah S.W.T.

Serta segala pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga semua ini menjadi amal perbuatan dan sebagai pemberat pahala di kemudian hari, Aaammiinn.

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana praktik mantan karyawan bank syariah dalam menjalankan kegiatan perbankan syariah, kesesuaian produk dan jasa yang dimiliki bank syariah, proses penerimaan, menganalisa dan mencairkan pembiayaan kepada nasabah, serta memberikan pelayanan terhadap setiap nasabah perbankan syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif Deskriptif, dimana metode Deskriptif ini peneliti menganalisa, menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian.

Temuan dan hasil penelitian, 1. Produk dan jasa yang dimiliki perbankan syariah dirasakan aman-aman saja untuk dipergunakan oleh setiap kalangan nasabah, 2. Praktik pelayanan bank syariah kepada nasabah pembiayaan sama seperti pelayanan yang diberikan pada produk dan jasa lainnya, bank akan memberikan efek kenyamanan kepada nasabah, agar nasabah dengan senang hati menggunakan produk dan jasa serta fasilitas yang dimiliki oleh perbankan, untuk produk yang dimiliki bank syariah semuanya sudah sesuai dengan aturan syariat islam, tetapi praktik yang dilakukan oleh mantan karyawan bank syariah saat itu cukup banyak proses yang tidak sesuai dengan syariat Islam, seperti pemberian pembiayaan dalam bentuk uang bukan barang, margin yang dirasakan lebih tinggi dan berubah-ubah, akad yang tidak sesuai dengan tujuan penggunaan pembiayaan, denda yang memberatkan nasabah, perjanjian pembiayaan berbeda dengan penggunaan dana oleh nasabah, karyawan yang memanipulasi data nasabah pembiayaan, serta penyimpangan dan permasalahan lainnya pada bank syariah, 3. Pelayanan perbankan syariah sudah cukup baik, tergantung standar yang diberlakukan oleh perusahaan terhadap karyawan yang melayani nasabahnya.

Implikasi penelitian praktik perbankan syariah yaitu pada produk dan jasa perbankan syariah dikategorikan sudah baik dan sesuai aturan keislaman, produk dan jasa serta fasilitas ini juga bermanfaat bagi nasabah. Pada produk pembiayaan perbankan syariah dalam praktiknya masih terdapat banyak permasalahan yang ditemui, serta penyimpangan dan permasalahan-permasalahan lainnya, diharapkan dapat diperbaiki agar bank syariah pada praktiknya benar-benar sesuai dengan syariat islam. Pelayanan perbankan syariah saat ini sudah memberikan layanan kepada nasabah agar merasa nyaman bertransaksi di bank syariah, serta perkembangan digital sudah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses perbankan kapan saja dan dimana saja.

Kata Kunci: Persepsi, Mantan Karyawan, Praktik Perbankan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the practices of former Islamic bank employees carry out Islamic banking activities, the suitability of products and services owned by Islamic banks, the process of receiving, analyzing, and disbursing financing to customers, and providing services to every Islamic banking customer in Tanjungpinang City, Province of Kepulauan Riau.

This research is descriptive qualitative research, in which this descriptive method the researcher analyzes, describes, and describes the condition of the subject or research object.

Findings and research results, 1. The products and services owned by Islamic banking are felt to be safe to be used by every circle of customers, 2. The practice of Islamic bank services to financing customers is the same as the services provided to other products and services, the bank will provide an effective convenience to customers, so that customers are happy to use products and services as well as facilities owned by banks, for products owned by Islamic banks, all of them are by Islamic sharia rules, but the practices carried out by former employees of Islamic banks at that time were quite a lot of processes that were not following Islamic law, such as providing financing in the form of money, not goods, perceived margins are higher and changeable, contracts that are not under the intended use of financing, fines that are burdensome to customers, financing agreements that are different from the use of funds by customers, employees who manipulate financing customer data, as well as any imbalances and other problems in Islamic banks, 3. Islamic banking services are quite good, depending on the standards imposed by the company for employees serving its customers.

Research on Islamic banking practices implies that Islamic banking products and services are categorized as good and by Islamic rules, these products and services, and facilities are also beneficial to customers. In practice, there are still many problems encountered in Islamic banking financing products, as well as irregularities and other problems, it is hoped that this can be corrected so that Islamic banks in practice are truly under Islamic law. Sharia banking services are currently providing services to customers so they feel comfortable transacting at Islamic banks, as well as digital developments that have made it easy for customers to access banking anytime and anywhere.

Keywords: Perception, Ex-Employee, Banking Practice.

الملخص

الهدف من هذا البحث هو معرفة كيفية قيام موظفي البنوك الإسلامية السابقين بتنفيذ الأنشطة المصرفية الإسلامية، ومدى ملاءمة المنتجات والخدمات التي تمتلكها البنوك الإسلامية، وعملية قبول التمويل وتحليله وصرفه للعملاء، وتقديم الخدمات إلى العملاء. كل عميل للخدمات المصرفية الإسلامية في مدينة تانجونج بينانج، مقاطعة جزر رياو.

هذا البحث هو بحث نوعي وصفي، حيث يقوم الباحث بهذه الطريقة الوصفية بتحليل ووصف ووصف حالة الموضوع أو موضوع البحث.

كانت نتائج البحث هي 1. المنتجات والخدمات المملوكة للبنوك الإسلامية تعتبر آمنة للاستخدام من قبل جميع فئات العملاء، 2. ممارسة خدمات البنوك الإسلامية لتمويل العملاء هي نفس الخدمات المقدمة للمنتجات والخدمات الأخرى، سيوفر البنك راحة فعالة للعملاء، بحيث يسعد العملاء باستخدام المنتجات والخدمات. وبالمثل، فإن التسهيلات المملوكة للبنوك والمنتجات المملوكة للبنوك الإسلامية كلها متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. التمويل على شكل أموال، وليس السلع، والهوامش المتصورة أعلى وخاضعة للتغيير، والعقود لا تتوافق مع الاستخدام المقصود للتمويل، والغرامات المرهقة للعملاء، وعقود التمويل التي تختلف عن استخدام الأموال من قبل العملاء، والموظفين الذين يتلاعبون ببيانات العملاء التمويلية، بالإضافة إلى المخالفات والمشكلات الأخرى في البنوك الإسلامية، 3. الخدمات المصرفية الإسلامية جيدة جدًا، اعتمادًا على المعايير التي تطبقها الشركة على الموظفين الذين يخدمون عملائها.

تداعيات البحث على الممارسات المصرفية الإسلامية هي أن المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية مصنفة على أنها جيدة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وهذه المنتجات والخدمات والتسهيلات مفيدة أيضًا للعملاء. عمليًا، لا تزال هناك العديد من المشاكل التي تواجه منتجات التمويل المصرفي الإسلامي، فضلًا عن المخالفات وغيرها من المشاكل، ومن المؤمل أن يتم تصحيح ذلك حتى تتوافق البنوك الإسلامية العملية مع الشريعة الإسلامية. تقدم الخدمات المصرفية القائمة على الشريعة الإسلامية حاليًا خدمات للعملاء حتى يشعروا بالراحة عند التعامل مع البنوك الإسلامية، بالإضافة إلى التطورات الرقمية التي تسهل على العملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت وفي أي مكان.

الكلمات المفتاحية: التصور، الموظفون السابقون، الممارسات المصرفية.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirrabbi'lamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayahnya, tesis ini dapat diselesaikan dengan judul "**Persepsi Mantan Karyawan Bank Syariah terhadap Praktik Perbankan Syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau**". *Shalawat* berserta salam dihadiahkan terus menerus kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar hingga akhir masa.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Dua (S2) Magister Ekonomi (ME), Program Studi Ekonomi Syariah (ES), Konsentrasi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah (PLKS), pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin (UIN STS) Jambi. Dalam menyelesaikan tesis ini, peneliti banyak mendapatkan arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik yang bersifat moril dan materiil. Pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan Terima Kasih kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran dalam penyelesaian tesis ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Bahrul Ma'ani., M.Ag., selaku Pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Ekonomi Syariah - Pascasarjana UIN STS Jambi;
2. Bapak Dr. Novi Mubyarto, S.E., M.E., selaku Pembimbing II;
3. Bapak Prof. Dr. H. Suaidi, M.A., Ph.D., selaku Rektor UIN STS Jambi;
4. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Syukri, S.S., M.Ag., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi;
5. Bapak Dr. Badarussyamsi, S.Ag., M.A., selaku Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi;
6. Tim Penguji yang telah menyampaikan masukannya guna kesempurnaan tesis ini;
7. Mantan Karyawan Bank di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau;
8. Seluruh Pimpinan dan Karyawan Perbankan Syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau;
9. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi;
10. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Pascasarjana UIN STS Jambi;
11. Kepala Badan Kesbangpol Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau yang telah memberikan izin penelitian;
12. Teman-teman seperjuangan Pascasarjana UIN STS Jambi;
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan, saran dan tanggapan guna menyempurnakan tesis ini, akan penulis terima, semoga tesis ini dapat berguna bagi pembaca sekalian, Akhirnya penulis mengucapkan Terima kasih.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Jambi, April 2023
Penulis,

SEPTRIAU PUTRA ABADI
NIM. 802202015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
TRANSLITERASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.	1
B. Rumusan Masalah.	10
C. Fokus Penelitian.	10
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.	11
1. Tujuan Penelitian.	11
2. Kegunaan Penelitian.	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN YANG RELEVAN	13
A. Landasan Teori, Konstruksi dan Indikator Masing-masing Tema.	13
1. Persepsi.	13
2. Karyawan.	15
3. Pelayanan Nasabah.	16
4. Perbankan Syariah.	21
B. Penelitian yang Relevan.	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Pendekatan Penelitian.	34
B. Situasi Sosial dan Subjek Penelitian.	34
C. Jenis dan Sumber Data.	35
1. Jenis Data.	35
2. Sumber Data.	36
D. Teknik Pengumpulan Data.	36
E. Teknik Analisis Data.	37
F. Uji Kepercayaan Data.	38
G. Rencana dan Waktu Penelitian.	40
H. Pengembangan Instrumen.	41
BAB IV DESKRIPSI LOKASI, TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN	43
A. Deskripsi Lokasi Penelitian (situasi Sosial).	43

1. Lokasi Penelitian.	43
2. Gambaran Umum.	44
B. Temuan Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian.	73
1. Temuan Penelitian.	73
2. Pembahasan Penelitian.	82
BAB V PENUTUP	139
A. Kesimpulan.	139
B. Implikasi.	143
C. Rekomendasi.	144
D. Saran.	145
E. Kata Penutup.	145
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN-LAMPIRAN	155
CURRICULUM VITAE	167

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Kalijaga
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Wawancara Bpk Haris - Bank Muamalat.....	155
Gambar 2 Wawancara Ibu Enza - CS BPRS Syarikat Madani.	155
Gambar 3 Wawancara Bpk Afrizal - Pembiayaan BRK Syariah.	156
Gambar 4 Wawancara CS - Bank Danamon.....	156
Gambar 5 Wawancara Ibu Priskalia - CS Bank Permata.	157
Gambar 6 Wawancara CS - Bank CIMB Niaga.....	157
Gambar 7 Wawancara Ibu Rien M – Service Manager Bank Maybank..	158
Gambar 8 Dokumentasi bersama Informan	158

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekening koran pembiayaan rumah.....	159
Lampiran 2 Tagihan denda pembiayaan rumah.	159
Lampiran 3 Contoh e-Statement rekening Wadiah BSI (hal 1 dari 3).	160
Lampiran 4 Lanjutan e-Statement rekening Wadiah BSI (hal 2 dari 3)...	161
Lampiran 5 Portofolio rekening Wadiah BSI (hal 3 dari 3).....	161
Lampiran 6 Tagihan produk kartu pembiayaan Hasanah Card BSI.....	162
Lampiran 7 Surat Penegasan Pembiayaan (SPP) - (hal 1 dari 3).	163
Lampiran 8 Persetujuan SPP oleh Bank dan Nasabah – (hal 2 dari 3). .	164
Lampiran 9 Lampiran SPP - (hal 3 dari 3).....	164
Lampiran 10 Daftar Angsuran (1-60 bulan).....	165
Lampiran 11 Daftar Angsuran (61-120 bulan).....	165
Lampiran 12 List Pertanyaan.....	166

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suitha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suitha Jambi

TRANSLITERASI

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Berbicara ekonomi tidak terlepas adanya peranan suatu perbankan, perbankan merupakan salah satu objek penting untuk mengukur tingkat perekonomian suatu daerah bahkan suatu negara, perbankan juga adalah salah satu industri yang cukup banyak memberikan dampak terhadap perekonomian negara, salah satunya adalah di terapkannya fungsi perbankan sebagai penyalur kredit, yaitu kredit konsumtif dan juga kredit produktif. Walaupun secara umum produk perbankan di tawarkan relatif sama antara bank syariah maupun bank konvensional, tetapi pada dasarnya memiliki prinsip operasional yang berbeda, khususnya dalam hal memperoleh keuntungan.

Pendirian bank berbasis syariah merupakan salah satu indikasi kemudharatan sistem bunga atau riba, hal ini sesuai dengan fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 16 Desember 2003 tentang keharaman bunga,¹ sejalan dengan terbitnya aturan ini, maka memberikan kesempatan luas untuk diterapkannya kebijakan moneter yang berasaskan prinsip-prinsip syariah, aturan ini juga yang sesuai dengan Undang-undang yang terbit di tahun 1992 nomor 7 yang mengakui adanya sistem dalam perbankan konvensional dan perbankan syariah secara berdampingan (*dual banking system*).²

Setelah adanya aturan yang jelas mengenai perbankan syariah, maka berdirilah bank syariah pertama di Indonesia. Saat itu bank yang pertama menganut sistem syariah yang bebas riba ialah Bank Muamalat Indonesia (BMI), bank ini berdiri tahun 1992. Sejalan dengan perkembangan bank

¹ Majelis Ulama Indonesia, "Bunga (Interest/Fa'idah)," accessed January 3, 2021, <https://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/32.-Bunga-InterestFaidah.pdf>.

² Otoritas Jasa Keuangan RI, "Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998," accessed January 3, 2021, <https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-7-Tahun-1992-tentang-Perbankan-Sebagaimana-Diubah-dengan-Undang-Undang-Nomor-10-Tahun-1998.aspx>.

syariah saat itu, maka disetujuiilah Undang-undang yang secara khusus mengatur tentang Perbankan Syariah dengan Nomor 21 tahun 2008, maka perbankan syariah mempunyai payung hukum yang mengatur dengan khusus untuk beroperasi.³ Selanjutnya perbankan konvensional juga dapat melihat potensi yang besar untuk bisnis syariah ini maka sesuai aturan bank Indonesia, maka diperbolehkannya bank yang menganut *dual banking system*, artinya bank konvensional dapat mendirikan unit usaha syariah sebagai wadah untuk mengakomodir potensi tersebut dan juga salah satu strategi bank konvensional agar nasabah tidak menarik dananya dan memilih berpindah ke bank syariah yang baru.

Jauh sebelum aturan dari pemerintah yang diterbitkan di Indonesia, sudah ada aturan yang pasti bagi umat Islam, yang harus dijadikan sebagai dasar untuk meninggalkan praktik riba yang dianut oleh sistem perbankan konvensional dari dulu hingga sekarang. Al Quran sebagai aturan dasar umat Islam telah jelas melarang keras terhadap adanya praktik yang mengandung riba, dan kegiatan-kegiatan yang secara tidak langsung dapat mencampuri praktik halal dan yang haram dalam perbankan syariah. Perbankan syariah yang merupakan produk pengganti dari perbankan konvensional haruslah menganut dengan benar prinsip-prinsip keislaman, sesuai dalam Al Quran pada Surah Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقْوَمُونَ إِلَّا كَمَا يَقْوَمُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ
رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا
خَالِدُونَ ﴿۲۷۵﴾

³ Otoritas Jasa Keuangan RI, "Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah," accessed November 4, 2021, <https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>.



ini berjumlah 270,20 Juta jiwa,⁸ dan data dari Kependudukan pada tahun 2010 yaitu, 104,5 juta jiwa merupakan penduduk beragama Islam.⁹ Serta pada bulan Juni tahun 2021 menurut data Kependudukan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Republik Indonesia bahwa, penduduk yang beragama Islam sebanyak 236,53 juta jiwa (86,88% dari seluruh penduduk Indonesia sebanyak 272,23 juta jiwa).¹⁰ Secara tidak langsung melalui perintah Allah SWT diatas, penduduk di Indonesia seharusnya menggunakan dan mendukung perbankan syariah, sesuai perintah-Nya.

Hal tersebut merupakan potensi yang besar untuk perbankan syariah di nusantara. Jika perbankan syariah sebagai perbankan yang dapat memberikan efek yang sangat positif sesuai yang di tuliskan dalam artikel Subandi (2012), mengenai awal kehadirannya perbankan syariah diharapkan sebagai solusi utama terhadap permasalahan kemiskinan yang di derita oleh masyarakat Indonesia selama ini, yang sebagian besar masyarakatnya adalah menganut ajaran Islam, tetapi dari hasilnya bahwa justru perbankan syariah juga tidak bisa berbuat lebih yang berarti perbankan syariah menjadi *silent without empowerment*. Dari artikel tersebut menurut data Bank Indonesia bahwa transaksi pada Unit Bisnis Perbankan Syariah di Indonesia tahun 2008 mengalami kenaikan Rp 24 Triliun, ekuivalen sebesar 1,8%. Dan hal tersebut ternyata bersifat semu belaka, dikarenakan perbankan syariah di Indonesia pada dasarnya, baru hanya memberikan kontribusi sebanyak 2:98, di bandingkan dari perbankan konvensional.¹¹ Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Novi

⁸ Badan Pusat Statistik RI, Hasil Sensus Penduduk 2020 (Jakarta: BPS RI, 2020), 3, <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>.

⁹ Badan Pusat Statistik RI, *Hasil Sensus Penduduk 2010* (Jakarta: BPS RI, 2010), 35, <https://www.bps.go.id/publication/2013/03/05/becb3c0fa2dbec4af7a24430/penduduk-indonesia-hasil-sp-2010.html>.

¹⁰ Katadata, "Sebanyak 86,88% Penduduk Indonesia Beragama Islam," accessed January 5, 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/30/sebanyak-8688-penduduk-indonesia-beragama-islam>.

¹¹ Subandi, "Problem Dan Solusi Pengembangan Perbankan Syariah Kontemporer Di Indonesia," *Jurnal Al-Tahrir* 12, no. 1 (May 2012): 2, <https://doi.org/10.21154/al-tahrir.v12i1.44>.



membuat bank syariah seperti tidak mempunyai nilai lebih dari bank konvensional. Terkadang denda ini tidak diberitahukan secara jelas pada awal pembiayaan pada bank syariah, berbeda dengan bank konvensional, nasabah sudah tahu bahwa akan dikenakan denda jika mengalami keterlambatan pembayaran. Berbeda halnya dengan pernyataan Mufti Afif dan Richa Angkita Mulyawisdawati (2016), bahwa pada zaman modern saat ini banyak orang yang menunda-nunda pembayaran yang mengakibatkan ruginya bank dan akhirnya melanjutkan ke proses hukum hingga menyewa pengacara, maka pihak perbankan menetapkan denda untuk menghindari hal ini, dan dari permasalahan tersebut memunculkan fatwa MUI mengenai menunda pembayaran.¹⁶

Dari sisi pelayanan bank syariah, penulis melihat dalam melayani nasabah yang datang dan yang akan melakukan transaksi ataupun hanya ingin bertanya-tanya tentang produk dan jasa serta fasilitas yang di berikan hampir sama saja dengan bank konvensional, dan bahkan bank konvensional yang berdirinya lebih dahulu dibanding bank syariah, mempunyai nilai lebih dalam melayani nasabah. Selain itu karena bank syariah juga baru diperkenalkan dalam 3 (tiga) dekade terakhir, maka secara tidak langsung petugas bank, baik di garda depan (*front office*) maupun yang ada di belakang (*back office*) harus memberikan pemahaman kepada nasabah dan juga kepada masyarakat secara luas terhadap perbedaan bank syariah dan bank konvensional, hal ini sesuai dengan artikel yang ditulis oleh Septriau Putra Abadi, Eja Armaz Hardi dan Sucipto (2022), bahwa pemahaman masyarakat untuk menggunakan fasilitas dan jasa perbankan masih banyak yang belum memahami perbedaan bank syariah dan bank konvensional.¹⁷

¹⁶ DSN MUI No 17 tahun 2000 Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, "Fatwa DSN - MUI," accessed January 3, 2022, <https://dsnmui.or.id/kategori/fatwa/>.

¹⁷ Septriau Putra Abadi, Eja Armas Hardi, and Sucipto, "Persepsi Eks-Karyawan Bank Terhadap Praktik Perbankan Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 02 (July 2022): 1733, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/5773>.

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio dalam Rafidah (2014) menyatakan setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, untuk memuaskan nasabah merupakan hal yang pokok dan tidak boleh diabaikan, dikarenakan kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.¹⁸ Hal inilah yang dilakukan oleh banyak bank konvensional, mereka telah menyiapkan personil garda depan pelayanan (*front office*) yang diberikan pengetahuan yang cukup terhadap produk dan jasa serta fasilitas yang di dapatkan jika menjadi nasabah di bank tersebut. Contohnya saja seorang satuan pengaman (satpam), mereka diberikan pengetahuan tentang semua produk yang dimiliki oleh bank tersebut, baik mengenai persyaratan, biaya dan lain sebagainya, agar nasabah tidak perlu lagi berlama-lama mengantre hanya untuk mengetahui persyaratan untuk membuka rekening atau menggunakan fasilitas lainnya di bank tersebut. Dari pengamatan yang dilakukan bahwa pada bank konvensional nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mengantre, nasabah akan disapa dengan standar penerimaan nasabah dari bank masing-masing, jika nasabah ingin membuka rekening maka satpam akan langsung memberikan pertanyaan mengenai persyaratan dan berapa banyak uang yang harus disiapkan untuk membuka rekening. Jika nasabah masih ingin bertanya produk tersebut maka satpam akan menjelaskan dengan singkat mengenai produk tabungan atau produk lain yang ditanyakan nasabah serta apa saja yang harus disiapkan termasuk kelebihan produk itu secara singkat.

Selanjutnya dari observasi awal di lapangan, penulis melihat bahwa dari kacamata nasabah atau masyarakat sepertinya perbedaan perbankan syariah dan bank konvensional hanya pada merek dan label halalnya saja, hal ini sesuai menurut Usman Kartadijaya dalam artikel Subandi (2012),

¹⁸ Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah," *Jurnal Nalar Fiqh* 10, no. 2 (December 2014): 115, <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/4968>.

perbankan syariah saat ini hanya lebih menonjol pada aspek 'baju' nya.¹⁹ Dari yang dilihat bahwa yang paling penting bagi nasabah yaitu menabung dengan menyetor sejumlah dana dan meminjam dengan membayar cicilan merupakan hal yang sama saja di seluruh bank yang ada. Agar bank syariah dapat memberikan sesuatu yang diharapkan nasabah dan bahkan lebih dari ekspektasi masyarakat tentang bank syariah, maka bank syariah harus memberikan pelayanan yang baik dan produk yang bermanfaat serta pembiayaan yang mudah dan murah. Setelah memberikan yang diinginkan nasabah/masyarakat maka bank syariah akan menjadi pilihan bagi umat muslim dan juga seluruh masyarakat di Indonesia ini.

Secara khusus peneliti melihat dari Data Statistik Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau per Desember 2021, perbankan yang ada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau sebanyak 58 unit Kantor Bank Umum Pemerintah Rakyat, yang terdiri dari Kantor Cabang dan Pembantu sebanyak 37 unit dan Kantor Kas sebanyak 21 unit serta 17 unit Kantor Bank Perkreditan. Dana simpanan giro masyarakat yang dihimpun perbankan di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau pada akhir periode Desember 2021, yaitu sebanyak 11.229 rekening dengan nilai simpanan giro sebesar Rp. 2.477.673 juta, dan valuta asing (Valas) sebesar Rp. 2.152.053 juta di dalam 535 rekening, dana simpanan berjangka sebesar Rp. 2.915.144 juta di dalam 11.482 rekening dan valas sebesar Rp. 328.177 juta di dalam 662 rekening, dana simpanan tabungan sebanyak Rp. 5.435.006 juta di dalam 986.850 rekening, dan valas Rp. 525.856 juta di dalam 3.855 rekening, kredit rupiah dan valas yaitu sebesar Rp. 10.827.823 juta dan valas equivalen sebesar Rp. 3.006.035 juta.²⁰ Data diatas merupakan peluang yang masih terbuka lebar khususnya perbankan syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi

¹⁹ Usman. Kartadijaya, *Menyoroti Fenomena Perbankan Syariah Di Indonesia* (Bandung: PT.Insan Madani, 2011), 12.

²⁰ Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang, *Statistik Daerah Kota Tanjungpinang* (Tanjungpinang: BPS Kota Tanjungpinang, 2022), 330–34.

tetapan adalah mantan karyawan bank syariah yang di dalamnya juga termasuk karyawan bank konvensional yang mempunyai unit usaha syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Alasan dalam pemilihan mantan karyawan bank syariah dan unit usaha syariah bank konvensional adalah dikarenakan mantan karyawan bank syariah itu secara langsung mengetahui produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah, selanjutnya akan secara langsung mengetahui dan bahkan juga terlibat langsung dalam proses operasional perbankan syariah yang setiap hari dikerjakan oleh karyawan bank, baik langsung maupun tidak langsung kepada nasabah yang menggunakan produk dan jasa dan juga fasilitas yang diberikan oleh bank tersebut. Selanjutnya informasi yang diharapkan adalah untuk mengetahui apakah produk dan jasa serta proses operasional di perbankan syariah sudah sesuai prinsip syariah dan dibutuhkan masyarakat menurut persepsi informan.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.

1. Tujuan Penelitian.

Permasalahan yang ditulis dari latar belakang di atas, maka riset ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui produk dan jasa perbankan syariah yang diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat menurut persepsi mantan karyawan bank syariah.
- b. Untuk mengetahui dalam menawarkan produk dan jasa pembiayaan bank syariah pada praktiknya sudah sesuai syariah menurut persepsi mantan karyawan bank syariah.
- c. Untuk mengetahui pelayanan pada perbankan syariah sudah sesuai keinginan masyarakat menurut persepsi mantan karyawan bank syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

2. Kegunaan Penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti yaitu hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian lebih lanjut dan dijadikan sebagai perbandingan kepada peneliti yang membahas mengenai topik yang sama di kemudian hari;
2. Bagi dunia pendidikan yaitu sebagai bahan diskusi serta masukan bagi pengembangan pengetahuan perbankan syariah mengenai objek sejenis dan hal-hal lain yang belum diteliti pada penelitian ini;
3. Bagi dunia perbankan syariah yaitu sebagai bahan pertimbangan dan bahan masukan untuk pengembangan produk dan jasa serta proses operasional di bank syariah sesuai dengan prinsip syariah;
4. Untuk menyelesaikan tesis pada Program Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



BAB II LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN YANG RELEVAN

A. Landasan Teori, Konstruksi dan Indikator Masing-masing Tema.

1. Persepsi.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam buku *Marketing Management* (2016), *Perception is the process by which we select, organize, and interpret information inputs to create a meaningful picture of the world.*²¹ Selanjutnya Persepsi ialah suatu proses yang muncul dampak adanya sensasi, di mana pengertian sensasi merupakan kegiatan merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembarakan. Sensasi bisa di definisikan pula menjadi tanggapan yang cepat berasal indra penerimaan kita terhadap stimulus dasar seperti cahaya, rona, serta suara, dengan adanya itu maka akan muncul persepsi, artinya persepsi ialah proses bagaimana stimulus itu diseleksi, diorganisasikan serta diinterpretasikan. Dari Stanton et al dalam Setiadi (2019), persepsi bisa didefinisikan menjadi makna yang kita pertalikan sesuai pengalaman masa kemudian, stimulus (rangsangan) yang kita terima melalui Panca indra. Sedangkan dari Deshpande, Farley & Webster, persepsi ialah proses bagaimana stimulus-stimulus diseleksi, diorganisasi serta diinterpretasikan.²²

Anggapan dari Robbin & Judge dalam Candra (2017) persepsi adalah proses di mana seorang mengendalikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna membagikan makna untuk area mereka. Namun apa yang diterima seorang intinya dapat tidak sama dari kenyataan objektif. Berikutnya dari Salusu dalam Mesiono (2014) mengemukakan pengambilan keputusan itu

²¹ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management, 15th Global Edition* (England: Pearson Education Limited, 2016), 189.

²² Nugroho J Setiadi, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2019), 89.

yakni proses memastikan sesuatu metode lain dalam berperan memakai tata cara yang efektif disinkronkan dengan suasana.²³

Persepsi adalah proses yang dilalui masing-masing individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan Indera mereka agar bisa memberi suatu makna kepada sekelilingnya,²⁴ Sedangkan Fleming dan Levie dalam Mahmudah (2006) memberikan pernyataan bahwa persepsi merupakan sesuatu proses yang bersifat kompleks dan menyebabkan seseorang menerima atau menyimpulkan informasi yang diperoleh dari lingkungannya itu sendiri. Begitu juga menurut Gibson et al dalam Mahmudah (2006), menyampaikan bahwa persepsi adalah proses mental dan kognitif, hal ini memungkinkan individu menafsirkan dan memahami informasi yang diterima dari penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman tentang lingkungannya itu.

Dalam persepsi, pengolahan informasi serta persepsi konsumen merupakan salah satu tahapan pada proses kognisi yang dilewati konsumen, dimulai berasal seluruh stimulus diterima sampai stimulus tadi dimasukkan ke memori serta bisa di pergunakan balik untuk menyampaikan ilustrasi/persepsi yang lebih baik tentang suatu produk/jasa pada konsumen.²⁵ Sedangkan Kottler dan Fox dalam Chandra (2017) mendefinisikan citra sebagai jumlah dari gambaran-gambaran, kesan dan keyakinan yang dimiliki oleh seseorang terhadap objek. Citra terhadap merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu merek.²⁶ Sedangkan menurut M. Anang Firmansyah (2018) Citra adalah keseluruhan persepsi terhadap sesuatu objek, dalam hal ini

²³ Candra Wijaya, *Perilaku Organisasi* (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2017), 46.

²⁴ "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa), accessed October 26, 2021, <https://kbbi.web.id/persepsi>.

²⁵ Rini Dwiastuti, Agustina Shinta, and Riyanti Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen* (Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2012), 38.

²⁶ Setiadi, *Perilaku Organisasi*, 105.

berhubungan dengan merek dan produk serta perusahaan itu sendiri, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu.²⁷

2. Karyawan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah). Selanjutnya dalam kata lain karyawan adalah pegawai di suatu perusahaan atau kantor atau lembaga tertentu, atau pun karyawan adalah seseorang pekerja yang di berikan tugas di perusahaan untuk menjalan suatu proses pekerjaan yang di tentukan.²⁸

Dalam menerima seseorang karyawan/pegawai dalam suatu perusahaan khususnya bank syariah, maka dibutuhkan proses khususnya dalam Manajemen sumber daya manusia insani. Pada pengertiannya Manajemen sumber daya insan insani ini ialah aktivitas pengelolaan sumber daya insani yang terdapat pada bank melalui aktivitas perancangan analisis jabatan, perencanaan tenaga kerja, rekrutmen serta seleksi pembinaan dan pengembangan, perencanaan karier, evaluasi prestasi kerja hingga dengan pemberian kompensasi yang transparan.²⁹ Manajemen sumber daya insani dalam melakukan perencanaannya dan pengawasannya haruslah sinkron dengan Al Quran serta Hadist. Pengelolaan sumber daya manusia tersebut haruslah berbasis syariah yaitu menurut Hendry Simamora dalam Andrianto 2019 yaitu:

1. *Functional competency.*

²⁷ M Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), 86.

²⁸ "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa), accessed November 4, 2021, <https://kbbi.web.id/karyawan>.

²⁹ Andrianto and M Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)* (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019), 201.



Kemampuan Sumber daya Manusia yang berkenaan dengan latar belakang serta keahlian dasar pada bidang perekonomian syariah, aktivitas bisnis syariah, pencatatan keuangan syariah serta analisa keuangan syariah.

2. *Behaviour competency.*

Kemampuan Sumber Daya Manusia agar bertindak efektif, mempunyai semangat (*ghirah*) syariah, fleksibel serta mempunyai rasa ingin memahami yang tinggi dan berorientasi pada hasil yang sempurna.

3. *Role competency.*

Sumber Daya Manusia yang bisa memberikan kontribusi positif sinkron terhadap perusahaan, cepat mengetahui perubahan serta bisa membangun korelasi pada pihak lain.

4. *Core competency.*

Sumber Daya Manusia yang mempunyai pandangan serta berkeyakinan, sinkron dengan visi, misi, makna serta nilai dan budaya di perusahaan (usaha syariah).³⁰

3. **Pelayanan Nasabah.**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³¹ Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa mau tidak mau harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya, hal ini merupakan kunci sukses suatu perusahaan untuk 'mengikat' pelanggannya agar merasa betah dan percaya untuk memakai produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Menurut Soeratno dalam Septriau Putra Abadi (2005),

³⁰ Andrianto and Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, 201–202.

³¹ Badan Pembinaan Pengembangan Bahasa, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," accessed November 4, 2021, <https://kbbi.web.id/layan>.

pelayanan adalah layanan terhadap peminat atau konsumen dengan tujuan memberikan keyakinan pada konsumen.³²

Menurut Zulkifli Rusby (2017), konsep pemasaran mempunyai persamaan dengan konsep pemasaran bank. Secara umum tujuan pemasaran bank adalah untuk:

1. memaksimalkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang di tawarkan bank secara berulang-ulang;
2. memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah;
3. memaksimalkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula;
4. memaksimalkan mutu hidup dengan memberikan kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.³³

Sama halnya dengan Andrianto, Didin Fatihuddin dan M Anang Firmansyah (2019) menyatakan bahwa dalam melakukan pemasaran bank memiliki beberapa sasaran yang hendak dicapai dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Untuk mencapai sasaran tersebut, maka bank perlu:

1. Menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya;
2. Memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan dibandingkan dengan produk pesaing;

³² Septriau Putra Abadi, "Analisis Jasa Pengiriman Surat Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru" (Skripsi, Universitas Riau, Pekanbaru, 2005), 13.

³³ Zulkifli Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah* (Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017), 64.



3. Menciptakan produk yang memberikan keuntungan dan keamanan pada produknya;
4. Memberikan informasi yang benar-benar dibutuhkan nasabah dalam hal keuangan pada saat dibutuhkan;
5. Memberikan pelayanan yang maksimal mulai dari calon nasabah menjadi nasabah yang bersangkutan;
6. Berusaha menarik minat konsumen untuk menjadi nasabah bank;
7. Berusaha untuk mempertahankan nasabah yang lama dan berusaha mencari nasabah baru baik dari segi jumlah maupun kualitas nasabah.³⁴

Sesuai dari penjelasan diatas pelayanan juga terkait dengan etika bisnis islam, menurut Fahrul Ulum (2020) menerangkan bahwa ada beberapa hal yang harus dihindari oleh pelaku bisnis dalam aktifitas bisnisnya yaitu:

1. Menghindari transaksi bisnis yang diharamkan;
2. Menghindari cara memperoleh dan menggunakan harta secara tidak halal;
3. Persaingan yang tidak fair;
4. Pemalsuan dan penipuan.³⁵

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah mempunyai Dimensi Kualitas Layanan, menurut Othman and Owen (2002) dalam Rudy Haryanto (2021), mengukur layanan bank syariah dapat dilakukan dengan model CARTER, model CARTER adalah sebuah instrument yang dapat digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas perbankan islam, mekanisme pengukuran CARTER sama dengan SERVQUAL, bedanya pada metode CARTER ditambah

³⁴ Andrianto, Didin Fatihuddin, and M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank* (Surabaya: Penerbit Qiara Media, 2019), 291–92.

³⁵ Fahrur Ulum, *Studi Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), 17.

dengan *compliance* (pemenuhan prinsip dan hukum Islam), 6 (enam) dimensinya adalah:

1. *Compliance* (Kepatuhan) merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim;
2. *Assurance* (Jaminan) merupakan pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan di peroleh dari sebuah pembelajaran yang tekun dan bersungguh-sungguh, islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kampuan dirinya;
3. *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
4. *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa.;
5. *Empathy* (Empati) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen;
6. *Responsiveness* (daya Tanggap) merupakan keinginan pada staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat.³⁶

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).³⁷ Nasabah merupakan sesuatu yang penting dalam dunia perbankan, melayani nasabah tidak dapat dipandang sebelah mata, ada yang mengatakan bahwa nasabah adalah raja, artinya sebagai karyawan perbankan

³⁶ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), 28–36.

³⁷ Badan Pembinaan Pengembangan Bahasa, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," accessed November 4, 2021, <https://kbbi.web.id/nasabah>.



harus melayani nasabah dengan tulus dan ikhlas, selanjutnya menurut Rambat Lupiyoadi dalam Septriau Putra Abadi (2005) pelanggan/konsumen adalah seseorang yang secara kontiniu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk dan jasa tersebut.³⁸

Pada dasarnya nasabah mempunyai banyak keinginan yang harus dipenuhi. Keinginan nasabah terhadap dunia perbankan, khususnya bank syariah mempunyai banyak harapan, antara lain:

1. Tersenyum kepadanya;
2. Sapa dengan ramah;
3. Disebut namanya saat berkomunikasi;
4. Didengar dengan baik saat menyampaikan kebutuhan dan kesulitannya;
5. Ingin benar-benar dipahami;
6. Penjelasan/jalan keluar sesuai dengan keinginannya;
7. Akan *surprise* bila penjelasan atau jalan keluar tersebut dilihat lebih dari yang diinginkan;
8. Tidak membagi perhatian dengan hal-hal lain;
9. Cepat, tanggap dan akurat;
10. Hal istimewa pada dirinya menjadi pujian;
11. Penjelasan pasti mengapa harus menunggu;
12. Tidak disalahkan atau di debat;
13. Penjelasan logis bila terjadi penolakan;
14. Ucapan terima kasih dan kesan akhir yang manis.³⁹

Pelayanan terhadap nasabah di perbankan khususnya bank syariah dimulai dengan garda depan yang menjadi penilaian nasabah terhadap bank, dari hasil survey pada buku standar pelayanan

³⁸ Abadi, "Analisis Jasa Pengiriman Surat Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru," 14.

³⁹ Andrianto and Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, 128–129.



minimal industri perbankan di Indonesia oleh Dwi Prastyani dan Tetulo Rawidyo Putro (2022), proses pelayanan yang dilakukan oleh Satpam, hampir keseluruhan Satpam yang dimiliki oleh bank harus mempunyai kesigapan dalam melayani nasabahnya, selanjutnya di garda depan nasabah menemui Costumer Service (CS) sebagai tempat pusat pelayanan dilayani dengan sepenuh hati, seterusnya Teller dan Karyawan lainnya, semuanya diharuskan melayani nasabah sebaik-baiknya, sesuai standar pelayanan di bank masing-masing.⁴⁰

Dalam pelayanan, suatu perusahaan dituntut harus mengedepankan kepuasan untuk nasabahnya, sehingga akan memberikan dampak yang positif terhadap keberlangsungan perusahaan, karena dengan terciptanya layanan yang baik dan ditunjang dengan kualitas yang baik pula maka suatu perusahaan dapat di perhitungkan ke tingkat yang lebih tinggi lagi sebagai lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat dari perekonomian nasabah maupun perekonomian yang lebih besar lagi.⁴¹

4. Perbankan Syariah.

Berdasarkan Undang-undang No. 10 tahun 1998, Bank umum artinya bank yang melaksanakan aktivitas usaha secara konvensional dan atau sesuai prinsip syariah, yang pada kegiatannya memberikan jasa pada lalu lintas pembayaran.⁴² Selanjutnya pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR) / Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) ialah bank yang melaksanakan aktivitas usaha secara konvensional

⁴⁰ Dwi Prasetyani and Tetuko Rawidyo Putro, *Standar Pelayanan Minimal Industri Perbankan Di Indonesia* (Yogyakarta: Bening Pustaka, 2022), 3.

⁴¹ Rian Kurniawan et al., "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Simpan Pinjam Di BMT UMS Safinatunnajah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (October 2022): 2657, <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6559>.

⁴² "Bank Umum," Otoritas Jasa Keuangan RI, accessed November 4, 2021, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx>.

atau sesuai prinsip syariah yang pada kegiatannya tidak memberikan jasa pada lalu lintas pembayaran.⁴³

Pada undang - undang di atas di nyatakan sesuai prinsip syariah, pengertian prinsip syariah ialah hukum perjanjian sesuai aturan Islam antara bank serta pihak lain guna penyimpanan dana atau pembiayaan aktivitas usaha, maupun aktivitas yang lain yang dinyatakan sesuai menggunakan syariah, di antaranya pembiayaan sesuai prinsip sesuai prinsip penyertaan modal (*musharakah*), pembiayaan bagi hasil (*mudharabah*), prinsip jual beli barang menggunakan mendapatkan laba (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal sesuai prinsip sewa murni tanpa opsi (*ijarah*), atau menggunakan adanya opsi pemindahan kepemilikan atas benda yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Sedangkan berdasarkan undang-undang No. 21 tahun 2008, perbankan syariah adalah di pasal 1 poin 1 yaitu Perbankan Syariah ialah segala sesuatu yang menyangkut perihal Bank Syariah serta Unit Usaha Syariah (UUS), meliputi kelembagaan, aktivitas usaha, serta cara juga proses pada melaksanakan aktivitas usahanya.⁴⁴ Di poin 7 yaitu Bank Syariah ialah Bank yang melakukan aktivitas usahanya sesuai dengan Prinsip Syariah serta berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), selanjutnya dijelaskan lagi di ayat selanjutnya yaitu perihal BPRS ialah Bank Syariah yang pada kegiatannya tidak melayani jasa pada lalu lintas pembayaran, serta dijelaskan juga mengenai UUS yang merupakan unit kerja dari kantor sentra Bank Umum Konvensional yang berfungsi menjadi kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan aktivitas usaha sesuai Prinsip Syariah, atau unit kerja pada kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan aktivitas usaha

⁴³ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah* (Jakarta: LPFE Usakti, 2011), 44.

⁴⁴ Otoritas Jasa Keuangan RI, "Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah."



secara konvensional yang berfungsi menjadi kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.⁴⁵

Menurut Kasmir (2012) terdapat dua kelompok bank yang mempunyai perbedaan cara menetapkan harga, baik harga beli ataupun harga jual atas jasa dan/atau produk yang dihasilkan oleh bank tersebut. Maka dari perbedaan cara menentukan harga atau dengan kata lain memperoleh keuntungan itu maka terbagilah antara bank syariah serta bank konvensional.⁴⁶ Terbaginya antara bank syariah dan bank konvensional dilihat secara sistem menurut Fahrul Ulum (2020), yaitu sistem ekonomi syariah menekankan kepada pertumbuhan dan pemerataan kesejahteraan, lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan hajat hidup orang banyak dengan mekanisme tertentu berbeda dengan sistem kapitalis yang menekankan pada pertumbuhan.⁴⁷

Bank syariah ialah salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan yang mempunyai tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya kepada masyarakat yang berasaskan kemitraan, transparansi, keadilan dan bersifat umum dan juga melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah,⁴⁸ sedangkan menurut Syafii Antonio, Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berdasarkan kepada aturan dan syariat Islam. Dalam hal perbandingan antara bank konvensional dengan bank syariah yaitu menyangkut aspek struktur, legal, lingkungan kerja, dan usaha yang dibiayai.⁴⁹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

⁴⁵ “Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,” Otoritas Jasa Keuangan RI, accessed November 4, 2021, <https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>.

⁴⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), 32.

⁴⁷ Ulum, *Studi Ekonomi Syariah*, 39.

⁴⁸ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), 2.

⁴⁹ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Bagi Bankir Dan Praktisi Keuangan* (Jakarta: Bank Indonesia dan Tazkia Institute, 1999), 138.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, asas transaksi syariah, bank syariah harus memenuhi sebagai berikut:

1. Persaudaraan (*ukhuwah*);

Transaksi syariah menjunjung tinggi nilai kebersamaan dalam memperoleh manfaat sebagai akibatnya seorang tidak boleh menerima laba di atas kerugian orang lain.

2. Keadilan (*'adalah*);

Menempatkan sesuatu sesuai pada tempatnya serta menyampaikan sesuatu hanya di yang berhak dan memperlakukan sesuatu sesuai porsinya. Prinsip muamalah ialah yang tidak boleh dilanggar adalah:

- Riba yaitu unsur bunga pada seluruh bentuk serta jenisnya, baik riba *nasi'ah* juga riba *fadhl*;
- Kezaliman yaitu unsur yang merugikan diri sendiri, orang lain, juga lingkungannya;
- *Masyir* yaitu perilaku spekulatif dan unsur judi;
- *Gharar* yaitu unsur ke tidak jelasan;
- Haram yaitu unsur haram termasuk dalam barang juga jasa dan kegiatan operasional yang berkaitan.

3. Kemaslahatan (*maslahah*);

Semua bentuk kebaikan serta kegunaan yang mempunyai dimensi material serta spiritual, duniawi serta ukhrawi, individual serta kolektif.

4. Keseimbangan (*tawazun*);

Keseimbangan aspek material serta spiritual aspek privat serta publik, sektor keuangan serta sektor riil, bisnis serta sosial dan keseimbangan aspek pemanfaatan serta pelestarian.

5. Universalisme (*syumuliyah*).

Bisa dilakukan oleh, dengan serta buat seluruh pihak yang berkepentingan dengan tidak membedakan suku, agama, ras, serta





golongan sesuai dengan semangat kerahmatan semesta (*rahmatan lil alamin*).⁵⁰

Bank syariah dalam melaksanakan operasionalnya berasaskan pada prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian, sedangkan jika kita berbicara mengenai fungsi bank syariah adalah:

1. Menghimpun dana masyarakat;
2. Penyalur dana kepada masyarakat;
3. Memberikan pelayanan jasa bank.⁵¹

Menurut Karim (1990), bahwa perbedaan antara Bank Islam dengan Bank Konvensional ialah seluruh transaksi keuangan mereka wajib sinkron dengan prinsip syariah Islam sedangkan Bank Konvensional tidak. Sejalan dengan Tomkis dalam Karim (1990), juga mengungkapkan tentang bagaimana pemahaman Islam mempengaruhi sikap usaha serta menyoroti perbedaan antara praktik usaha dalam dunia Islam serta dunia barat.⁵² Dalam hal ini terdapat perbedaan peran sosial tentang perilaku usaha dapat berakibat perbedaan dalam segi operasional, segi keuangan, segi organisasi dan segi akuntansinya dan juga pada analisa keuangannya.

Berdirinya suatu Bank yang memakai sistem syariah, didasari oleh 3 alasan penting, yaitu: (1) sistem bagi hasil, (2) bahwa pandangan terhadap bunga bank konvensional itu haram, dan termasuk pada dalam riba yang tidak boleh di dalam Islam, (3) pada aspek ekonomi, risiko usaha dalam penyerahannya terhadap pihak lain di lihat melanggar tata cara keadilan (Ratnawati dalam Mahmudah, 2006).

Berdasarkan Syafii Antonio, aktivitas yang utama di perbankan syariah wajib ditetapkan memakai prinsip dasar bank syariah, yaitu *Al Musyarakah, Al Mudharabah, Al-Wadiah, Salam, Istishna', Al*

⁵⁰ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, 89–92.

⁵¹ Andrianto and Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, 28–30.

⁵² Adiwarmanto A Karim, *Bank Indonesia; Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Jakarta: The International Institute of Islamic Thought, 1990), 57.

*Murabahah, Al Ijarah, Al Wakalah, Al Kafalah, Al Qordhul Hasan, Rahn, Al Hawalah.*⁵³

a. Produk Penghimpunan Dana Masyarakat.

- 1) **Wadiah** ialah titipan dari satu pihak ke pihak yang lain, baik itu individu maupun sebuah badan hukum yang wajib dijaga hingga barang tersebut diminta dikembalikan kapan saja waktu yang kehendaki oleh si penitip.
 - **Wadiah yad-amanah** adalah penerima titipan tidak bisa mempergunakan barang titipan itu sampai diambil oleh si penitip. Contoh: *Save Deposit Box (SDB)*.
 - **Wadiah yad-dhamanah** yaitu titipan di mana barang yang di titip tersebut sebelum dikembalikan kepada si penitip barang dapat dipergunakan oleh penerima. Contoh: Produk Giro dan Tabungan.
- 2) **Mudharabah** yaitu perjanjian atas suatu jenis perkongsian, di mana pihak pertama menyediakan sejumlah uang dan pihak kedua mempunyai tanggung jawab atas usaha yang dikelola.
 - **Mudharabah Muthlaqah** adalah pihak pengusaha diberi kuasa penuh buat menjalankan proyek tanpa gangguan / larangan apa pun urusan yang berkenaan dengan proyek itu serta tidak terkait dengan tempat, jenis, waktu, pelanggan dan perusahaan. Contoh: Deposito dan Tabungan
 - **Mudharabah Muqaidah / Muqayyadah** adalah pemilik dana membatasi / memberi syarat kepada Pengelola dana dalam pengelolaannya.

b. Produk Penyaluran Dana.

- 1) **Murabahah** ialah jual beli barang dengan harga dasar dengan tambahan keuntungan yang di sepakati.

⁵³ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 95–123.



- **Murabahah tanpa pesanan** adalah pengadaan barang ialah obyek jual beli dilaksanakan tanpa mencermati ada ataupun tidak pesanan, jika barang dagangan telah menipis, penjual bakal mencari persediaan barang dagangan. Contoh: Persediaan Barang dagangan (supermarket, bahan bangunan dll).
 - **Murabahah berdasarkan pesanan** adalah pengadaan barang merupakan obyek jual beli, dilakukan atas dasar pesanan yang diterima, apabila tidak ada yang pesan maka tidak dilakukan pengadaan barang.
- 2) **Salam dan Salam paralel** ialah pembelian suatu komoditi untuk pengiriman yang ditunda. Pembayaran dari pengiriman komoditi itu dilakukan dengan segera sesuai dengan syarat-syarat tertentu atau penjualan suatu komoditas untuk pengiriman yang ditangguhkan sebagai imbalan atas pembayaran.
 - 3) **Istishna dan Istishna paralel** ialah suatu jenis khusus dari akad salam, yang digunakan terutama di dalam bidang manufaktur.
 - 4) **Ijarah dan Ijarah Muntahia Bittamlik**. *Ijarah* ialah akad sewa menyewa antar pemilik (objek sewa) dan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas obyek sewa yang disewakan. Sedangkan *Ijarah Muntahia Bittamlik* ialah akad sewa-menyewa antara pemilik obyek sewa dan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas obyek sewa yang disewakannya dengan opsi perpindahan hak milik obyek sewa pada saat tertentu sesuai dengan akad sewa.
 - 5) Investasi **Musyarakah** ialah akad antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu, dan masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi



keuntungan dan risiko didapat akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

- 6) Investasi **Mudharabah** ialah akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak yang memiliki dana menyediakan dana sepenuhnya, sedangkan pihak mengelola dana jika mendapatkan keuntungan usaha maka akan dibagi di antara mereka sesuai kesepakatan, tetapi jika terjadi kerugian pemilik danalah yang menanggungnya.
- 7) Pinjaman **Qardh** ialah suatu akad pinjam meminjam menggunakan ketentuan pihak yang mendapatkan pinjaman harus mengembalikan dana sebanyak yang di terima.
- 8) Prinsip lainnya dalam Penyaluran dana Syariah.
 - **Pasar Uang antar Bank Syariah** adalah pinjaman likuiditas yang ditimbulkan oleh perbedaan jangka waktu antara penerimaan serta penanaman dana atau kelebihan likuiditas yang bisa terjadi sebab dana yang terhimpun belum bisa disalurkan pada pihak yang memerlukan.
 - **Sertifikat Bank Indonesia Syariah** adalah surat berharga menggunakan mata uang rupiah yang diterbitkan oleh bank Indonesia berjangka waktu pendek sesuai prinsip syariah.
 - **Obligasi Syariah** adalah suatu surat berharga jangka panjang yang bersifat utang yang dikeluarkan dari emiten kepada pemegang obligasi dengan kewajiban membayar keuntungan tertentu di periode tertentu pula serta menyelesaikan pokok pada waktu jatuh tempo kepada pemegang obligasi.

c. Produk Jasa Layanan.

- 1) **Wakalah** ialah akad pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang boleh diwakilkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi



- 2) **Kafalah** ialah seseorang penjamin ikut bertanggung jawab atas tanggung jawab seseorang dalam pelunasan / pembayaran utang, dan dengan demikian keduanya dipandang berhutang.
- 3) **Sharf** ialah jual beli mata uang. Contoh: *Money Changer*.
- 4) **Hawalah** ialah akad pengalihan hutang dari pihak yang mempunyai hutang kepada pihak lain yang berkewajiban membayarnya.
- 5) **Rahn** ialah barang yang digadaikan sebagai jaminan hutang untuk mendapatkan suatu pinjaman. Contoh: Pegadaian Syariah.
- 6) **Prinsip Syariah lainnya** ialah
 - **Letter of Credit Syariah** ialah fasilitas transaksi ekspor-impor yang dilakukan oleh nasabah. Contoh *Letter of Credit (L/C)*.
 - **Kartu Pembayaran (Card)** ialah alat pembayaran dengan memakai kartu yang bisa dipergunakan untuk memproses pembayaran atas kewajiban yang muncul dari suatu aktivitas ekonomi, termasuk kegiatan perbelanjaan dan atau juga berfungsi untuk pengambilan uang tunai, di mana pembayaran oleh pengguna kartu dibayarkan terlebih dahulu oleh penerbit kartu, serta pengguna kartu mempunyai kewajiban untuk melakukan pelunasan pada tempo yang disetujui secara mencicil. Contoh: *Syariah Charge Card*.⁵⁴

B. Penelitian yang Relevan.

Untuk memutuskan suatu permasalahan dalam penelitian, dan selanjutnya sebelum peneliti melakukan penelitian kelapangan, maka peneliti perlu mengetahui, adakah yang meneliti tentang penelitian yang

⁵⁴ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, 118–459.

sama dengan ini, penelitian itu juga di lihat dari permasalahan yang sama, atau memakai metode yang sama serta juga lokasi yang sama pula. Maka di bawah ini ditemukan hasil-hasil penelitian yang mempunyai relevansi sebagai berikut:

1. Richa Angkita Mulyawisdawati dan Mufti Afif, meneliti dalam artikel berjudul **Celah Riba pada Perbankan Syariah serta Konsekwensinya terhadap Individu, Masyarakat dan Ekonomi** dalam Jurnal Cakrawala Vol. XI No. 1 hal 1-21 Juni 2016 terakreditasi Sinta 3 menyimpulkan bahwa:
 “Secara umum masih terdapat transaksi ribawi dalam Lembaga Keuangan Syariah yang perlu dibenahi dan dikaji lebih lanjut sehingga betul-betul terlepas dari dosa besar riba. Karena mengikuti ketetapan Allah dan Rasul-Nya adalah bagian dari ibadah yang mutlak dan tidak dapat ditawar dengan alasan kemodernan dan permintaan pasar atau persaingan. Melegalkan riba akan memberikan dampak negatif bagi individu pelaku, kelompok masyarakat dan ekonomi suatu negara, bahkan sangat terkait dengan terkabulnya doa seorang mukmin di sisi Allah SWT.”⁵⁵
2. Subandi menulis artikel berjudul **Problem dan Solusi Pengembangan Perbankan Syariah Kontemporer di Indonesia** yang di terbitkan oleh Jurnal Al-Tahrir Vol 12 No. 1 Mei 2012 hal 1-19 yang terakreditasi Sinta 2 mendapatkan bahwa:
 “Kesenjangan besar antara perbankan syariah dan perbankan konvensional di atas disebabkan oleh 3 (tiga) masalah utama yaitu; aspek legalitas, aspek sumber daya manusia, dan aspek strategi pemasaran yang kurang inovatif. Beberapa strategi untuk menyelesaikan hal tersebut adalah; peningkatan kualitas layanan dan profesionalisme, inovasi produk yang lebih baik, sumber daya manusia yang berkualitas, dan seterusnya.”⁵⁶
3. Sofyan Sulaiman menulis Artikel berjudul **Penyimpangan Akad Murabahah pada Perbankan Syariah di Indonesia** yang terbit pada Jurnal Iqtishodia Vol 1 No. 2, September 2016 hal 1-16 menuliskan bahwa:
 “Pendirian awal perbankan syariah telah diisukan sebagai pengganti perbankan konvensional yang berbasis bunga dan berdasarkan prinsip *profit and loss sharing* (bagi-hasil) karena ia dianggap konsep yang lebih berkeadilan. Adapun penyimpangan yang terjadi pada pembiayaan *murabahah* (1) pelanggaran syarat *murabahah*, yaitu: syarat kepemilikan terhadap harta (*milkiyah*) dan harga awal yang diketahui (*ra’sul maal ma’luum*); (2) penempatan akad *murabahah* pada transaksi yang salah; (3) melibatkan *maysir* dalam *mark up*.”⁵⁷

⁵⁵ Afif and Mulyawisdawati, “Celah Riba Pada Perbankan Syariah,” 1.

⁵⁶ Subandi, “Problem Dan Solusi Pengembangan Perbankan Syariah,” 17–18.

⁵⁷ Sulaiman, “Penyimpangan Akad Murābahah,” 1.



4. Ahmad Darajat menuliskan artikel yang berjudul **Unsur Riba pada Akad Murabahah** pada Jurnal Pranata Vol. 1 No.1, September 2018 hal 12-21 menyatakan bahwa:

“Meskipun bank syariah memiliki label syariah termasuk pada segala jenis produknya yang artinya sesuai dengan syariat Islam bukan berarti dalam prosesnya benar-benar sesuai dengan syariah untuk itu pentingnya bagi setiap individu mengetahui produk apa saja pada bank syariah yang masih jauh dari sistem syariah dalam proses pelaksanaannya agar umat muslim khususnya tidak terjebak pada transaksi yang mengandung unsur riba yang telah diharamkan oleh Allah SWT.”⁵⁸
5. Natiqotul Khusna dan Versiandika Yudha Pratama, menulis tentang **Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyariahan Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Menjadi Nasabah Bank Syariah** pada penelitian dalam Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 1 Nomor 2 Juli 2021, dengan analisis regresi linier menghasilkan temuan yakni:
 - a. Menurut persepsi masyarakat, sebagian besar sepakat bahwa dasar berdirinya bank syariah yaitu terbitnya fatwa dari MUI yang menyatakan bunga bank itu haram karena sama dengan riba serta berdirinya bank syariah menjadi solusi untuk menghindari sistem riba/bunga itu;
 - b. Sikap ragu-ragu masih diperlihatkan oleh masyarakat terhadap kegiatan serta sistem operasional yang dilakukan oleh bank syariah terhadap kesesuaiannya dengan prinsip syariah;
 - c. Preferensi untuk menjadi nasabah menghasilkan respons dari masyarakat belum benar-benar menetapkan pilihannya terhadap bank syariah. walaupun masyarakat telah mengakui adanya bank syariah adalah solusi menghindari sistem riba/bunga, tetapi hal ini tidak menjadikan masyarakat untuk serta merta langsung menetapkan pilihannya menjadi nasabah perbankan syariah.⁵⁹
6. Mawaddah Irfham menulis **Analisis Persepsi Dosen terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Dosen Fakultas Ekonomi UMN)** pada Jurnal At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam Vol IV No. 2 Juli – Desember 2019 dengan metode kualitatif didapati:
 - a. Informan menyatakan setuju pada prinsip bank syariah yaitu tauhid sebanyak 70%;
 - b. Sebanyak 40% informan menyatakan netral dan sebanyak 33% menyatakan setuju terhadap pelaksanaan operasional bank syariah dalam pelaksanaannya bank syariah sama dengan bank konvensional;

⁵⁸ Ahmad Darajat, “Unsur Riba Pada Akad Murabahah,” *Jurnal Pranata* 1, no. 1 (September 2018): 1, <http://ojs.widyamataaram.ac.id/index.php/pranata/article/view/67>.

⁵⁹ Natiqotul Khusna and Versiandika Yudha Pratama, “Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyariahan Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Menjadi Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Valuasi*, 1, no. 2 (July 2021): 1, <https://doi.org/10.46306/vls.v1i2.22>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Kalijaga

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga

c. Sebanyak 44% menyatakan netral dan sebanyak 40% menyatakan setuju atas tujuan bank syariah adalah turut serta mengurangi kemiskinan melalui produk-produknya.⁶⁰

7. Toto Suharto, menulis artikel yang berjudul **Praktek Bank Syariah dan Tantangannya** dalam Jurnal *Al-Amwal* Vol. 5 No. 1 tahun 2013, 29 halaman, terakreditasi Sinta 3 menyampaikan yaitu:

“Dalam hal ini lebih banyak para ekonom atau bankir yang meragukan sistem perbankan syariah dapat diterapkan dalam sistem perekonomian. Secara visual dan analogi masyarakat banyak yang menafsirkan bank syariah sebagai bank konvensional dengan menggunakan bagi hasil dalam penghitungan kredit dan simpanan dana. Pandangan yang demikian dapat dipahami karena informasi dan publikasi mengenai kegiatan bank syariah sangat minim. Banyak tantangan yang dihadapi oleh bank syariah di masa yang akan datang di antaranya adalah Pengembangan kelembagaan, Sosialisasi dan promosi, Perluasan jaringan kantor, Peningkatan SDM, Peningkatan Modal, dan Peningkatan pelayanan.”⁶¹

8. Amir Mu'allim dalam artikel berjudul **Praktik Pembiayaan Bank Syariah dan Problematikanya** yang diterbitkan pada Jurnal *Al-Mawarid* Edisi XI Tahun 2004 hal 46-57 menyampaikan bahwa:

“Teori dan praktik perbankan syariah akan mampu eksis dan menjadi model ketika mampu memecahkan masalah masyarakat, tetapi akan ditinggalkan ketika akan gagal untuk memecahkan masalah masyarakat, khususnya masalah kemiskinan dan pengangguran. Dominasi dana murabahah syariah perbankan, apalagi di Indonesia, memperkuat indikasi bahwa secara substansial sistem perbankan syariah belum menjalankan fungsi dasarnya, meningkatkan sumber daya manusia dan ekonomi dan kemakmuran masyarakat. Langkah utama yang mesti dijalankan adalah membuka konsep pendanaan yang dimungkinkan untuk melakukan prosedur yang lebih sederhana dan menjaganya dengan berhati-hati. Langkah riil adalah menghindari transaksi perdagangan *fudhul* dan memberikan temuan prioritas bagi sektor riil yang menawarkan kesempatan kerja dan pengentasan kemiskinan.”⁶²

Dari penelitian-penelitian yang di telusuri dan dibaca oleh peneliti di atas, maka penelitian yang ditulis saat ini hampir sama pembahasannya

⁶⁰ Mawaddah Irham, “Analisis Persepsi Dosen Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Fakultas Ekonomi UMN),” *Jurnal At-Tawassuth* 4, no. 2 (December 2019): 1, <https://doi.org/10.30829/ajei.v4i2.6490>.

⁶¹ Toto Suharto, “Praktek Bank Syariah Dan Tantangannya,” *Jurnal Al-Amwal*, Vol. 5, no. 1 (April 2013): 1–29, <https://doi.org/10.24235/amwal.v5i1.234>.

⁶² Amir Mu'allim, “Praktek Pembiayaan Bank Syariah Dan Problematikanya,” *Jurnal Al-Mawarid*, Vol. 11, no. 1 (April 2004): 46–57, <https://www.neliti.com/id/publications/26005/praktek-pembiayaan-bank-syariah-dan-problematikanya>.

dengan yang akan diteliti oleh penulis tetapi subjek penelitian dan tempat penelitian yang belum diteliti oleh penulis lain yaitu Persepsi Mantan Karyawan Bank Syariah Terhadap Praktik Perbankan Syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.

Pendekatan yang akan dipakai pada penelitian ini ialah pendekatan kualitatif yang mempunyai tujuan untuk menjelaskan apa saja informasi yang dapat diperoleh dari pengumpulan data dari responden. Penelitian ini tidak berfokus kepada banyaknya populasi atau sampling yang diteliti, bahkan samplingnya penelitian ini cukup terbatas yaitu satu kelompok mantan karyawan bank yang pernah bekerja di perbankan Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini yaitu untuk memahami suatu fenomena mengenai apa saja yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tindakan, perilaku, persepsi dan lain sebagainya. Penelitian ini menginformasikan dengan cara deskripsi dan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks yang bersifat khusus yang alamiah dengan menggunakan berbagai metode alamiah.

B. Situasi Sosial dan Subjek Penelitian.

Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian adalah informan yang dijadikan sebagai teman dan juga konsultan dalam mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan oleh peneliti. Penelitian kualitatif, tujuannya adalah bukan untuk membuat generalisasi mengenai hasil riset yang diperoleh. Hasil riset lebih bersifat kontekstual dan kausistik, hal ini yang berlaku di tempat dan waktu tertentu di saat penelitian dilakukan. Sesuai dengan uraian di atas maka pemilihan subjek penelitian atau penetapan sampel didasarkan pada teknik *purposive sampling*.⁶³ Dan sampel pada penelitian adalah informan, yang berarti individu-individu yang dipilih untuk di observasi atau di lakukan wawancara sesuai tujuan penelitian. Dalam subjek penelitian, informan dianggap aktif

⁶³ Salim and Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep Dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), 142.

mengonstruksi realitas, dan bukan hanya sekedar objek yang hanya menjawab pertanyaan yang diberikan dari peneliti. Dan dalam pemilihan informan didasarkan pada hal-hal yang dapat menghasilkan penggambaran yang dapat dipercaya (berlaku kepada kehidupan nyata). Sedangkan validitas penelitian kualitatif aspeknya berhubungan dengan apakah seseorang dapat dengan benar meyakinkan dan memberikan penjelasan mengenai apa yang diamati.⁶⁴

C. Jenis dan Sumber Data.

1. Jenis Data.

Jenis data yang digunakan oleh penulis sebagai kerangka penulisan adalah data kualitatif. Sesuai dengan metode riset yang digunakan pada riset ini adalah bersumber yang diperoleh dari mantan karyawan yang pernah bekerja di Perbankan Syariah dan Unit Usaha Syariah Bank Konvensional yang sudah keluar dari pekerjaannya dan yang ingin keluar walaupun masih bekerja di perbankan itu sendiri. Selanjutnya data tersebut dibagi sebagai berikut:

a. Data Primer.

Data primer adalah suatu data yang didapat langsung pada sumbernya, diamati dan dicatat oleh peneliti pada saat bertemu dengan sumber tersebut. Data primer yang didapat pada penelitian ini adalah hasil tanggapan dari sumber atau yang disebut informan atau responden dengan menggunakan wawancara / observasi dan data-data apa saja yang di dapat dari informan itu sendiri.

b. Data Sekunder.

Data Sekunder adalah suatu data yang tidak didapat langsung dari sumbernya atau tidak dikumpulkan langsung oleh penulis sendiri. Misalnya dari kantor statistik, majalah, koran, artikel atau lainnya. Data sekunder pada penelitian ini yaitu buku, artikel dalam skripsi, jurnal,

⁶⁴ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), 163.

tesis dan bahkan disertasi atau sumber-sumber lain yang berkaitan pada pembahasan dalam penelitian ini.

2. Sumber Data.

Sehubungan dengan penelitian ini, penulis melakukan kegiatan antara lain adalah mengumpulkan dan mencari data yang menggunakan data utama/primer. Data primer yaitu data yang didapat langsung oleh peneliti dari studi lapangan (*field research*). Sedangkan Dalam penelitian ini, peneliti memakai metode pengumpulan data dengan mewawancarai secara langsung ataupun tidak langsung kepada para informan yang merupakan para mantan karyawan bank syariah dan mantan karyawan bank konvensional yang mempunyai unit usaha syariah di bank tempat mereka bekerja dan saat ini tergabung pada perkumpulan Xbank Indonesia khususnya Xbank Indonesia *chapter* Kepulauan Riau, dan wawancara langsung dengan responden yang ada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Selanjutnya peneliti memakai data sekunder sebagai data yang melengkapi data primer, yang didapatkan dari penelitian kepustakaan, yang terutama dari buku-buku, artikel pada jurnal, dokumen, serta literatur yang menunjang mengenai perbankan syariah lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan peneliti untuk melaksanakan riset ini yaitu;

1. Observasi Berperan serta (*Participant Observation*).

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk melihat objek riset seperti tempat-tempat khusus pada sekelompok orang, atau suatu organisasi, atau beberapa kegiatan suatu sekolah atau lainnya, dengan tujuan untuk mengungkapkan makna suatu kejadian dari *setting* tertentu yang merupakan perhatian esensial dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti mengamati suatu aktivitas kelompok yang mengatasnamakan

Xbank Indonesia khususnya yang ada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

2. Wawancara.

Teknik yang digunakan penulis selanjutnya adalah wawancara, yakni teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan tanya jawab kepada satu orang atau beberapa orang dalam suatu pertemuan agar dapat suatu topik tertentu. Wawancara ini dilakukan oleh pewawancara, yang memberikan beberapa pertanyaan dan terwawancara memberikan jawaban atas pertanyaan dari pewawancara tersebut.

3. Pengkajian Dokumen.

Teknik ini adalah mengumpulkan semua data dan ditelaah oleh peneliti. Serta pada aktivitas ini, peneliti didukung oleh instrumen sekunder seperti dokumen-dokumen, catatan, dan foto-foto yang berhubungan sama fokus penelitian.⁶⁵

E. Teknik Analisis Data.

Metode analisis data yang digunakan dalam riset ini mengacu pada beberapa tahapan, sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman dalam Eri Barlian (2016), tahapan tersebut adalah;

- a. Reduksi data ialah suatu proses dalam memilih, memusatkan perhatian pada catatan yang didapat dari pengumpulan data dan disederhanakan.
- b. Penyajian data ialah kegiatan dalam mengumpulkan informasi yang berbentuk teks naratif yang bertujuan untuk mempertajam penelitian atas segala informasi yang didapat dan dipilih serta disampaikan pada uraian penjelasan pada penelitian ini.

⁶⁵ Salim and Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 114–126.

- c. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini harus dilaksanakan secara baik dengan melakukan verifikasi, seperti peninjauan kembali terhadap informasi dan data yang diperoleh.⁶⁶

F. Uji Kepercayaan Data.

Pemeriksaan terhadap keabsahan atau kebenaran data, dalam hal ini data yang berhubungan dengan persepsi mantan karyawan bank syariah terhadap produk dan jasa perbankan syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, maka pada penelitian kualitatif bahwa faktor keabsahan atau kebenaran data adalah sangat di perhatikan, dikarenakan dalam penelitian kualitatif jika tidak dapat pengakuan atau kepercayaannya diragukan, maka hasilnya akan juga akan tidak diakui dan dipercaya oleh pembaca. Menurut Lincoln & Guba dalam Salim (2012), penelitian ini dilakukan pengujian terhadap kepercayaan data yang diperoleh yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. *Credibility.*

Agar dalam penelitian ini lebih terpercaya (*credible*) dalam proses, interpretasi, dan temuan yang didapat maka dilakukan cara sebagai berikut:

- a. Keterkaitan yang sebelumnya (*prolonged engagement*);
- b. Ketekunan dalam pengamatan (*persistent observation*);
- c. Menggunakan Triangulasi (*triangulation*);
- d. Berdiskusi dengan rekan yang mengerti;
- e. Referensi yang cukup;
- f. Analisis tentang kasus yang bersifat negatif.

2. *Transferability.*

⁶⁶ Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Padang: Sukabina Press, 2016), 125, 149.

Transferabilitas pada riset ini yaitu dengan memperhatikan kesamaan arti fungsi dari hal-hal yang terdapat dalam fenomena studi dan fenomena lainnya di luar ruang lingkup riset.

3. *Dependability.*

Dependabilitas dalam penelitian ini harus dilakukan sejak awal mengambil data dan analisis data lapangan serta saat penyajian data pada laporan penelitian.

4. *Confirmability.*

Keabsahan suatu data dari laporan penelitian ini dilakukan dengan beberapa hal yaitu:

- a. Keabsahan subjek penelitian;
- b. Logika kesimpulan yang sesuai;
- c. Data yang didapat;
- d. Memeriksa atas bias-bias peneliti;
- e. Langkah tepat dalam mengumpulkan data;
- f. Kerangka konseptual yang tepat;
- g. Konstruksi yang dibangun didasari oleh data di lapangan.⁶⁷

5. *Triangulation.*

Menurut Moleong (2014), suatu tahapan dalam pengecekan data-data yang didapat dari sumber-sumber, waktu dan cara, maka dilakukan triangulasi. Hal ini dilakukan untuk menguji data-data tersebut, dalam pengujian itu dilakukan teknik triangulasi sumber data, teori, penyidik, metode dan teori, dalam riset ini peneliti memakai 2 (dua) teknik triangulasi yaitu:

- a. Triangulasi Sumber Data.

⁶⁷ Salim and Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 165–170.

Dari semua data yang dihasilkan diperoleh dari sumber-sumber dan informan, maka dilakukanlah perbandingan. Misalnya diperolehnya informasi dari informan kunci dan informan pendukung.

b. Triangulasi Metode.

Atas data yang diterima dan dikumpulkan dari seluruh informan yang berbeda-beda dengan metode berbeda pula, maka peneliti akan melakukan pengecekan atas informasi yang di dapat. Data yang didapat oleh informan pendukung dan informan kunci itu, maka peneliti akan lakukan pengecekan atas hasil informasi yang berupa hasil tanya jawab pada wawancara. Misalnya jawaban dari hasil tanya jawab dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan yang berbeda-beda itu sudah sesuai atau tidak.⁶⁸

G. Rencana dan Waktu Penelitian.

Penelitian ini di rencanakan dalam jangka waktu sekitar dari Bulan Juni 2022 hingga Desember 2022, dengan matriks sebagai berikut:

No	Kegiatan	Jan - Apr 2022	Mei - Jun 2022	Jul - Ags 2022	Sep - Okt 2022	Nov - Des 2022	Jan - Feb 2023	Mar - Jun 2023
1	Penulisan Draf Proposal							
2	Konsultasi dengan Ketua Prodi ES							
3	Revisi Draf Proposal							
4	Proses Ujian Proposal							
5	Revisi Draf Proposal setelah Ujian							
6	Konsultasi dengan Pembimbing							
7	Koleksi Data							
8	Analisa dan Penulisan Draf Awal							
9	Draf awal dibaca Pembimbing							
10	Revisi Draf Awal							
11	Draf Dua dibaca Pembimbing							
12	Revisi Draf Dua							
13	Draf Dua Revisi dibaca Pembimbing							
14	Penulisan Draf Akhir							
15	Draf Akhir dibaca Pembimbing							
16	Ujian Tahap Awal							
17	Revisi Setelah Ujian Tahap Awal							
18	Ujian Munaqasyah							
19	Revisi Tesis Stlh Ujian Munaqasyah							
20	Mengikuti Wisuda							

⁶⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Raya Rosdakarya, 2014), 330.

H. Pengembangan Instrumen.

1. Definisi konseptual.

Persepsi mantan karyawan bank syariah terhadap produk dan jasa perbankan syariah berdasarkan pengalaman dan pengamatan mereka pada saat bekerja di bank syariah ataupun unit usaha syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

2. Kisi-kisi instrumen.

Untuk mendapatkan data mengenai persepsi mantan karyawan bank syariah terhadap produk dan jasa perbankan syariah dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara tentang bagaimana persepsi informan terhadap produk dan jasa pada perbankan syariah, khususnya dalam penanganan nasabah syariah, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses operasional dalam penanganan nasabah yang menyimpan dana, bagaimana pelayanan kepada nasabah, akad yang diketahui oleh karyawan untuk mengedukasi nasabah mengenai akad yang dipilih dalam produk bank syariah, bagaimana proses penarikan dan penyetoran dan lain sebagainya. Selanjutnya dalam menangani nasabah yang ingin melakukan menggunakan produk dan jasa pembiayaan dari bank terhadap kebutuhannya, dan memberikan pemahaman dari awal mengenai mana yang boleh dan tidak boleh dalam pembiayaan tersebut, baik dari hal terkecil hingga yang berakibat fatal, serta bagaimana jika telah selesainya perjanjian atau pun tidak dapat melanjutkan perjanjian ataupun tidak dapat melaksanakan kewajiban di tengah jalan.

3. Catatan lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil data yang berdasarkan kepada proses, ketetapan dan keluwesan peneliti dalam mencatat hal-hal yang didapatkan di lapangan, mengenai bagaimana proses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN
SUNHA JAMBI
JAMBI

operasional perbankan syariah yang pernah dilakukan oleh subjek penelitian atau informan pada saat informan bekerja di Perbankan. Melakukan pencatatan pada saat wawancara berlangsung, baik menggunakan tulisan, ataupun alat merekam yang disiapkan oleh peneliti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB IV DESKRIPSI LOKASI, TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian (situasi Sosial).

1. Lokasi Penelitian.

Lokasi dalam penelitian ini adalah perbankan syariah yang beroperasi di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di mulai pada bulan September 2022 hingga Desember 2022. Adapun perbankan syariah yang berada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau adalah Bank Umum Syariah (BUS), Bank Konvensional yang memiliki jaringan Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang ada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau meliputi:

- a. Bank Umum Syariah (BUS) antara lain:
 1. PT. Bank Muamalat Indonesia;
 2. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk,.
- b. Bank Umum Konvensional yang memiliki Jaringan Unit Usaha Syariah (UUS) antara lain:
 1. PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk;
 2. PT. Bank CIMB Niaga, Tbk;
 3. PT. Bank OCBC NISP, Tbk;
 4. PT. Bank Permata, Tbk;
 5. PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk;
 6. PT. Bank Tabungan Negara, Tbk;
 7. PT. BPD Riau dan Kepulauan Riau.
- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yaitu:
 1. PT. BPRS Syarikat Madani.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

2. Gambaran Umum.

Secara umum peneliti akan memberikan penjelasan singkat mengenai masing-masing profil bank syariah yang berada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

a. PT. Bank Muamalat Indonesia.

1. Profil Bank Muamalat Indonesia. (BMI)

Dikenal dengan bank pertama di Indonesia yang menggunakan prinsip syariah, Muamalat didirikan pada tanggal 1 November 1991 M atau 24 Rabi'ul Awal 1412 H sesuai dengan akta pendirian No. 1 oleh Notaris Yudo Paripurno SH di Jakarta. Selanjutnya akta pendirian itu disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 21 Maret 1992 dan didaftarkan kepada Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 dan diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 serta tambahan No. 1919A.

Muamalat didirikan oleh gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan Pengusaha Muslim, yang selanjutnya mendapatkan dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Muamalat memperoleh izin perseroan dan beroperasi sebagai Bank Umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia pada tanggal 24 April 1992, serta beberapa perubahan surat keputusan menteri tersebut. Pada tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusan itu juga memberikan izin melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

BMI merupakan perusahaan Publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI), dan secara resmi menjadi Bank Devisa sejak 27 Oktober 1994 berdasarkan surat Keputusan Direksi Bank Indonesia dan selanjutnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi



ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara oleh surat keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia pada tanggal 6 Februari 1995.

2. Jaringan kantor dan fasilitas Bank Muamalat Indonesia

Tahun 2009 Bank Muamalat Indonesia mendapat izin untuk membuka kantor cabang di luar negeri yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Hingga saat ini bank mempunyai lebih dari 239 unit kantor layanan termasuk 1 (satu) unit kantor di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk melayani nasabah bank Muamalat, maka di berikan sejumlah fasilitas yaitu 568 unit Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta 51 unit Mobil Kas Keliling.⁶⁹

3. Produk Bank Muamalat Indonesia.

a. *Consumer & Retail Banking.*⁷⁰

1. Tabungan;
2. Muamalat Prioritas;
3. Giro;
4. Deposito;
5. Kartu Shar-E Debit;
6. Pembiayaan;
7. Bancaassurance;
8. Smart Account Opening;
9. Investasi.

b. *Wholesale Banking.*⁷¹

⁶⁹ Bank Muamalat Indonesia, "Profil Bank Muamalat," accessed November 4, 2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>.

⁷⁰ Bank Muamalat Indonesia, "Consumer & Retail Banking Produk Dan Layanan," accessed November 4, 2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-consumer>.

1. Pembiayaan;
 2. Tabungan;
 3. Giro;
 4. Deposito;
 5. International Banking;
 6. Trade Finance;
 7. Layanan Corporate.
- c. *e-Banking*.⁷²

b. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.

1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI)

Tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H bertepatan dengan 1 Februari 2021 merupakan tanggal bergabungnya BNI Syariah (BRIS), BRI Syariah (BNIS) dan Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai satu entitas yang dikenal dengan sebutan Bank Syariah Indonesia (BSI).⁷³

2. Jaringan kantor, karyawan dan fasilitas Bank Syariah Indonesia

Dari laporan tahunan Bank Syariah Indonesia, BSI mempunyai 1.244 unit kantor cabang (KC) dan kantor cabang pembantu (KCP), karyawan yang dimilikinya sebanyak 19.449 orang yang tersebar di seluruh Indonesia. Kinerja keuangan yang di raih oleh BSI adalah sebanyak 38,24% pangsa pasar berdasarkan aset di perbankan syariah pada desember 2021, peringkat 7 bank umum di Indonesia berdasarkan aset, dan

⁷¹ Bank Muamalat Indonesia, "Wholesale Banking Produk & Layanan," accessed November 4, 2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-corporate>.

⁷² Bank Muamalat Indonesia, "E-Banking," accessed November 4, 2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/internet-banking-muamalat>.

⁷³ Bank Syariah Indonesia, "Tentang Kami Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia," accessed November 4, 2022, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

pembiayaan tumbuh 9,32% yoy yaitu sebesar Rp. 171,3 triliun dari tahun lalu dan sumber pendanaan meningkat 11,04% yaitu sebesar Rp. 235,6 triliun. Capital Adequacy Ratio (CAR) / Rasio Kecukupan Modal sebesar 22,09% dibanding tahun sebelumnya adalah 18,24%, NPF (Non Performance Financing) net turun 0,25% yoy, Aset tumbuh 10,73% dibanding tahun 2020 yaitu saat ini sebesar Rp. 265,3 Triliun, ekuitas tumbuh 15,04% yaitu sebesar Rp. 25 Triliun, dan akhirnya laba bersih tumbuh 38,42% dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu saat ini senilai Rp. 3,0 Triliun.⁷⁴ Untuk fasilitas ATM BSI mempunyai jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 2.618 unit ATM.⁷⁵

3. Produk Bank Syariah Indonesia.

- a. Individu.⁷⁶
 1. Tabungan;
 2. Haji dan Umroh;
 3. Pembiayaan;
 4. Investasi;
 5. Transaksi;
 6. Emas;
 7. Bisnis/Wirausaha;
 8. Prioritas.
- b. Perusahaan.⁷⁷
 1. Services;
 2. Pembiayaan;

⁷⁴ Bank Syariah Indonesia, *Laporan Tahunan 2021* (Jakarta: Bank Syariah Indonesia, 2021), 8–10, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/reports>.

⁷⁵ Bank Syariah Indonesia, 91.

⁷⁶ Bank Syariah Indonesia, "Individu," accessed November 4, 2022, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu>.

⁷⁷ Bank Syariah Indonesia, "Perusahaan," accessed November 4, 2022, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/perusahaan>.

3. Simpanan;
4. Cash Management;
5. Tresuri.
- c. Digital Banking.⁷⁸
 1. BSI OTO melalui BSI Mobile;
 2. BSI Mobile;
 3. BSI Aisyah;
 4. Solusi Emas;
 5. BSI Jadiberkah.id;
 6. BSI ATM CRM;
 7. BSI Merchant Business;
 8. BSI Cardless Withdrawal;
 9. BSI QRIS;
 10. Buka Rekening;
 11. BSI Net;
 12. Mitraguna Online;
 13. BSI Debit Card;
 14. BSI Debit OTP;
 15. Deposito Mobile;
 16. Griya Hasanah Online;
 17. E-mas BSI Mobile.
- d. Kartu.⁷⁹
 1. Kartu Pembiayaan;
 2. Kartu Debit.

c. PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk.

1. Profil PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk

⁷⁸ Bank Syariah Indonesia, "Digital Banking," accessed November 4, 2022, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>.

⁷⁹ Bank Syariah Indonesia, "Kartu," accessed November 4, 2022, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/kartu>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Bank Maybank Indonesia adalah bagian dari grup Malayan Banking Berhad (Maybank - Malaysia), Maybank dahulu bernama Bank Internasional Indonesia (BII) yang didirikan pada tanggal 15 Mei 1959. Maybank mendapatkan izin menjadi bank devisa pada tahun 1988 dan merupakan perusahaan terbuka dan mencatatkan namanya pada Bursa Efek Jakarta dan Surabaya dan sekarang menjadi Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tahun 1989. Maybank mengelola dana simpanan nasabah senilai Rp. 114,9 triliun dan memiliki total aset Rp. 168,8 triliun pada akhir desember 2021.

2. Jaringan kantor dan fasilitas Bank Maybank Indonesia.

Bank Maybank Indonesia per desember 2021 mempunyai 356 unit kantor cabang termasuk cabang syariah yang tersebar di seluruh Indonesia, serta termasuk 1 cabang yang berada di luar negeri yaitu Mumbai, India. Maybank juga memiliki 1.033 unit ATM yang terkoneksi dengan lebih dari 20.000 ATM yang tergabung dalam jaringan ATM Bersama, ATM Prima, Cirrus dan ALTO, serta juga terhubung dengan 3.500 unit ATM Maybank yang dimiliki oleh Singapura, Malaysia dan Brunei Darussalam.⁸⁰

3. Produk Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Maybank Indonesia.

a. Simpanan Syariah.

1. Personal.

b. Tabungan iB.⁸¹

1. Maybank Tabungan U iB;

⁸⁰ Bank Maybank Indonesia, "Tentang Kami," accessed November 4, 2022, <https://www.maybank.co.id/corporateinformation>.

⁸¹ Bank Maybank Indonesia, "Tabungan IB," accessed November 4, 2022, <https://www.maybank.co.id/savings/savingaccount-ib>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

2. Maybank Tabungn MyWadiah;
3. Tabungan MyArafah;
4. Maybank Tabungan iB;
5. Maybank Tabungan MAKSI iB (Maybank Aktif Bebas Transaksi);
6. Maybank Tabungan Pro iB;
7. Maybank Tabungan Women One iB;
8. Maybank Tabungan SuperKidz iB;
9. Maybank Tabungan MyPlan iB;
10. Maybank Tabungan EduPlan iB;
11. Maybank Tabungan SuperValas iB;
12. TabunganKu iB;
13. SimPle (simpanan Pelajar) iB;
14. Maybank Community Solutions;
15. Maybank Tabungan iB.
- c. Deposito iB.⁸²
- d. Giro iB.⁸³
 1. Maybank Giro iB;
 2. Maybank Giro Valas iB;
 3. Maybank Giro Bisnis iB;
 4. Maybank Giro iB Masjid.
2. Business.
 - a. Maybank Giro iB;
 - b. Maybank Giro Valas iB;
 - c. Maybank Giro Bisnis iB;
 - d. Maybank Giro iB Masjid.
- b. Solusi Bisnis Anda.
 1. Personal.⁸⁴

⁸² Bank Maybank Indonesia, "Deposito IB," accessed November 4, 2022, <https://www.maybank.co.id/savings/timedepositib>.

⁸³ Bank Maybank Indonesia, "Giro IB," accessed November 4, 2022, <https://www.maybank.co.id/savings/currentaccount-ib>.

- a. Rumah;
- b. Apartemen;
- c. Ruko/Rukan;
- d. Mobil;
- e. Motor;
2. Business.⁸⁵
 - a. Pembiayaan.
 1. Modal Usaha.
 - a. Pembiayaan Usaha dengan Skema MMq;
 - b. Pembiayaan Usaha dengan Skema Musyarakah.
 2. Pembelian Aset.
 - a. Maybank Leasing iB;
 - b. Pembiayaan Usaha dengan Skema MMq;
 - c. Pembiayaan Usaha dengan Skema Musyarakah.
 - b. Simpanan dan Investasi.
 1. Gratis Biaya Transaksi.
 2. Hasil Investasi Menarik.
 - a. Term Deposit;
 - b. Restricted Profit Sharing Investment Account iB (RPSIA iB).
 3. Bancassurance.
 - c. Transaction Banking.
 1. Liquidity Management.
 2. Payment Services.

⁸⁴ Bank Maybank Indonesia, "Maybank Pinjaman," accessed November 4, 2022, <https://www.maybank.co.id/loans>.

⁸⁵ Bank Maybank Indonesia, "Kebutuhan Untuk Bisnis Anda," accessed November 4, 2022, <https://www.maybank.co.id/Business/syariah-business>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi.



3. Collection Services.
4. Business Channels.
 - a. CoOLPay (Corporate Online Payment);
 - b. Bulk Payment Host to Host;
 - c. TradeConnex.
- c. Haji dan Umrah.⁸⁶
 1. Haji;
 2. Umrah;
 3. Kemitraan Travel Agent Haji & Umrah.
- d. Zakat, Infak dan Sedekah.⁸⁷

d. PT. Bank CIMB Niaga, Tbk.

1. Profil PT. Bank CIMB Niaga, Tbk.

PT. Bank CIMB Niaga, Tbk berdiri pada tanggal 26 September 1955, berdasarkan akta pendirian perusahaan no. 90 oleh notaris di Jakarta bernama Raden Meester Soewandi. Akta pendirian mendapatkan pengesahan dari Menteri Kehakiman pada tanggal 1 Desember 1955 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 71 pada tanggal 4 September 1956. Pada tanggal 11 November 1955 Bank CIMB Niaga memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum dan selanjutnya menjadi Bank Devisa pada tanggal 22 November 1974. CIMB Niaga mencatatkan saham pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 29 November 1989. Tanggal 16 September 2004 CIMB Niaga memulai kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah dengan mendirikan Unit Usaha Syariah.

⁸⁶ Bank Maybank Indonesia, "Haji Dan Umrah," accessed November 4, 2022, <https://www.maybank.co.id/Syariah/hajiumroh>.

⁸⁷ Bank Maybank Indonesia, "Zakat, Infak Dan Sedekah," accessed November 4, 2022, <https://www.maybank.co.id/Syariah/layanan-zakat-infaq-sadaqah>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Saham sebanyak 92,5% dimiliki secara langsung maupun tidak langsung oleh CIMB Group, Sdn. Bhd, yang merupakan grup perbankan yang luas antara lain di Indonesia, Filipina, Laos, Kamboja, Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam, Brunei Darussalam, dan Myanmar. Tahun 2008 melakukan penggabungan (*merger*) antara LippoBank dan PT. Bank Niaga, Tbk, dan *me-rebranding* namanya menjadi PT. Bank CIMB Niaga, Tbk, dan merupakan salah satu jajaran Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) 4 yang memiliki modal inti minimal Rp. 30 triliun.

2. Jaringan kantor, karyawan dan fasilitas Bank CIMB Niaga.

Dari data tanggal 31 Desember 2021, CIMB Niaga mempunyai jaringan sebanyak 427 unit Kantor Cabang, 1 unit Cash Deposit Machine (CDM), 913 unit Cash Recycle Machine (CRM) dan 4 unit Multi Denom Machine (MDM) serta 3.563 unit ATM. Jumlah karyawan yang diperkerjakan oleh CIMB Niaga sebanyak 11.194 orang yang tersebar di seluruh Indonesia.⁸⁸

3. Produk Unit Usaha Syariah (UUS) Bank CIMB Niaga.

a. Personal.⁸⁹

1. Tabungan Syariah.

a. Tabungan Reguler.

1. Tabungan iB OCTO Savers;
2. Tabungan iB Payroll;
3. Tabungan iB Xtra Pandai;
4. TabunganKu;

⁸⁸ Bank CIMB Niaga, "Sejarah Perusahaan," accessed November 4, 2022, <https://investor.cimbniaga.co.id/gcg/history.html?lang=id&source=corporate>.

⁸⁹ Bank CIMB Niaga, "All Product Personal CIMB Niaga Syariah," accessed November 4, 2022, <https://www.cimbniaga.co.id/id/syariah-personal/all-products>.

5. XTRA Savers Valas iB.
- b. Tabungan Anak dan Perencanaan.
 1. GOAL Savers-iB;
 2. iB Indie Account;
 3. Tabungan iB CIMB Junior;
 4. Tabungan iB SimPel.
- c. Deposito.
 1. Tabungan iB Pahala;
 2. Deposito iB Berjangka.
2. Kartu Syariah.
 - a. Preferred Infinite Syariah;
 - b. Syariah Platinum;
 - c. Syariah Gold.
3. KPR Syariah.
 - a. KPR Xtra Fixed iB;
 - b. KPR Xtra Flexi iB.
4. KTA Syariah Xtra Dana iB.
5. Bancassurance Syariah.
 - a. Asuransi X-Tra Proteksi Sakinah;
 - b. AIA Fortuna Berkah;
 - c. Credit Protector Syariah;
 - d. Fortuna Amanah Syariah;
 - e. Sun Healthcare Solution Syariah.
6. Wakaf Syariah.
7. Treasury Syariah.
 - a. FX Bank Notes;
 - b. Foreign Exchange;
 - c. Lindung Nilai Syariah;
 - d. Sukuk;
 - e. Sukuk Ritel 003;
 - f. Sukuk Tabungan ST007;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- g. iB Mapan Forward.
- 8. Reksa Dana Syariah.
 - a. Investasi Haji Muda;
 - b. Tentang Reksa Dana Syariah.
- 9. Digital Banking.
 - a. ATM Gallery Syariah;
 - b. Digital Lounge Syariah;
 - c. OCTO Clicks;
 - d. OCTO Mobile;
 - e. Phone Banking Syariah;
 - f. Preferred Assistance Syariah;
 - g. Rekening Ponsel Syariah.
- b. Bisnis.⁹⁰
 - 1. Tabungan.
 - a. Tabungan Reguler;
 - 1. Tabungan Usaha iB;
 - 2. Xtra Savers Non Individu iB.
 - b. Giro.
 - 1. Giro iB Usaha;
 - 2. Rekening Giro Syariah;
 - c. Deposito Berjangka iB.
 - 2. Pembiayaan.
 - a. Pembiayaan dengan Skema Khusus.
 - b. Pembiayaan Investasi Syariah.
 - 1. Pembiayaan Investasi (PI) Syariah;
 - 2. Pembiayaan Transaksi Khusus (PTK) Syariah Berjangka Panjang.
 - c. Pembiayaan Modal Kerja Syariah.
 - 1. Pembiayaan Modal Kerja Syariah;

⁹⁰ Bank CIMB Niaga, "All Product CIMB Niaga Business Syariah," accessed November 4, 2022, <https://www.cimbniaga.co.id/id/syariah-business/index>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



2. Pembiayaan rekeningKoran Syariah;
3. Pembiayaan Transaksi Khusus (PTK) Syariah Jangka Pendek.
3. Treasury.
 - a. FX Bank Notes;
 - b. Foreign Exchange;
 - c. Lindungi Nilai Syariah;
 - d. Sukuk.
4. Digital Banking.
 - a. Cash Management.
 1. BizChannel@CIMB.
 - a. BizChannel@CIMB Mobile Syariah;
 - b. BizChannel@CIMB Syariah.
 2. Payments@CIMB.
 - a. BI-FAST;
 - b. Fund Transfer Syariah;
 - c. Pembayaran Pajak Syariah;
 3. Gateway@CIMB.
 4. BizCard Syariah.
 5. Collections@CIMB.
 - a. Cash & Cheque Pick up Syariah;
 - b. Virtual Account Syariah;
 - c. E-Chain Syariah.
 6. AccountServices@CIMB.
 - b. Deposito Berjangka iB;
 - c. Rekening Giro Syariah.
 7. Cash Sweeping Syariah.
 - b. Value Chain.
 1. Distributor Financing Syariah;
 2. Supplier Financing Syariah.
 - c. Trade Finance.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



1. ImportTrades@CIMB iB.
 - a. Domestic Letter of Credit iB (SKBDN iB);
 - b. Letter of Credit Import iB.
2. Export LC/SKBDN iB.
3. Bank Guarantee iB.
4. Trade Financing iB.
 - a. Trade Account Payable iB.
 - b. Trade Account Receivables iB;

e. PT. Bank OCBC NISP, Tbk.

1. Profil PT. Bank OCBC NISP, Tbk.

Bank OCBC NISP dahulu bernama Bank NISP, berdiri pada tanggal 4 April 1941 di Bandung dengan nama *NV Netherlandsch Indische Spaar En Deposito Bank*. Perubahan Bank NISP yang merupakan singkatan dari Nilai Inti Sari Penyimpan pada tahun 1972.⁹¹ Selanjutnya di tahun 1990 Bank NISP menjadi salah satu Bank Devisa yang ada di Indonesia, dan pada tahun 1997, OCBC Bank Singapura, menjadi partner lokal dalam pendirian Bank OCBC NISP, dengan kepemilikan saham terbesar/mayoritas pada Tahun 2005.⁹²

OCBC NISP mempunyai aset Rp. 214,4 triliun, mempunyai jumlah Dana Pihak Ketiga sebesar Rp. 168 triliun, jumlah kredit bruto senilai Rp. 120,8 triliun, dan memiliki pendapatan operasional sebesar Rp. 9,7 triliun, dengan laba bersih Rp. 2,5 triliun dan Ekuitas sebesar Rp. 32,3 triliun.

⁹¹ Wikipedia, "OCBC NISP," accessed November 4, 2022, https://id.wikipedia.org/wiki/OCBC_NISP#:~:text=Bank OCBC NISP didirikan pada,Indische Spaar En Deposito Bank.

⁹² Bank OCBC NISP, "OCBC NISP Profile," accessed November 4, 2022, <https://www.ocbcnisp.com/id/tentang-ocbc-nisp/profile.>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



2. Jaringan kantor dan fasilitas Bank OCBC NISP.

Jumlah Kantor yang dimiliki OCBC NISP di seluruh Indonesia sebanyak 211 unit kantor dan jumlah karyawan yang dimiliki sebanyak 5.777 orang. Jumlah ATM yang dimiliki oleh Bank OCBC NISP di seluruh Indonesia sebanyak 537 unit.⁹³

3. Produk Unit Usaha Syariah Bank OCBC NISP.

a. Simpanan.⁹⁴

1. Tabungan.

- a. Tanda iB;
- b. SimPel iB;
- c. Tabungan Mudharabah iB;
- d. Tanda Mudharabah iB Plus;
- e. Tanda iB Easy Gold;
- f. Tanda iB USD;
- g. Tabungan Mudharabah iB USD;
- h. TabunganKu iB;
- i. Tabungan Haji iB.

2. Tabungan Berjangka.

- a. TAKA iB;
- b. TAKA iB Insurance.

3. Deposito.

- a. Deposito iB;
- b. Deposito iB USD.

4. Giro.

⁹³ Bank OCBC NISP, *Laporan Tahunan Dan Laporan Keberlanjutan 2021* (Jakarta: Bank OCBC NISP, 2022), 4–5, https://www.ocbcnisp.com/asset/media/Feature/AboutOCBC/Hubungan-Investor/Laporan-Tahunan/2021/2021_annual-report_sustainability_report.pdf.

⁹⁴ Bank OCBC NISP, “Syariah,” accessed November 4, 2022, <https://www.ocbcnisp.com/id/syariah>.

- a. Giro iB Mudharabah;
- b. Giro iB Wadiah.
- b. Pembiayaan.
 1. KPR iB MMQ;
 2. Pembiayaan MMQ iB;
 3. Pembiayaan Musyarakah iB;
 4. Tabungan Komunitas iB.
- c. Layanan.
 1. Asuransi.
 - a. i-Great Heritage Assurance;
 - b. Syariah Amanah Optima.
 2. Pembayaran ZIS dan Kurban.

f. PT. Bank Permata, Tbk.

1. Profil PT. Bank Permata, Tbk.

PT Bank Permata, Tbk merupakan salah satu Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) 4, dan terdaftar pada Bursa Efek Indonesia (BEI). Bank Permata mendapatkan izin dari Menteri Keuangan Republik Indonesia sebagai Bank Umum pada tanggal 19 Februari 1957. Tahun 2004 PT. Astra Internasional, Tbk dan Standart Chartered Bank mengambil alih Permata Bank dengan kepemilikan gabungan pemegang saham sebesar 89,01% di tahun 2006. Selanjutnya pada Mei 2020 Bangkok Bank Publik Company Limited atau biasa di sebut Bangkok Bank, mengambil alih saham sebesar 89,12%.

2. Jaringan kantor dan fasilitas Bank Permata, Tbk.

Sesuai data per September 2021, Bank Permata beroperasi di 62 Kota, dengan 291 unit kantor cabang, mempunyai 4 unit *mobile branch*, mempunyai 22 unit layanan *On-Stop Service* untuk syariah, dan mempunyai 4 unit *Voice*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



ID Call Center di seluruh Indonesia. Permata juga melayani lebih dari 4,2 juta konsumen. Bank Permata mempunyai PermataMobileX yang memberikan layanan lebih dari 200 fitur dalam aplikasi. Peluncuran *QR Pay* yang juga terdapat pada PermataMobileX dan juga memenuhi standar QRIS (*QR Code Indonesia Standard*). Nasabah ritel pada Bank Permata dapat melakukan pembayaran di lebih dari 800.000 *QR merchant* di seluruh dunia. Lebih dari 1.000 ATM dan 15.000 EDC yang dimiliki Bank Permata di seluruh tanah air.⁹⁵

3. Produk Unit Usaha Syariah Bank Permata.⁹⁶

- a. Priority.
- b. Preferred.
- c. Tabungan.
 1. PermataTabungan iB Haji Proteksi;
 2. PermataTabungan iB Payroll Proteksi;
 3. PermataTabungan iB Bebas Proteksi;
 4. PermataTabungan iB Mitra;
 5. PermataTabungan iB;
 6. PermataME iB;
 7. PermataTabungan iB Optima;
 8. PermataTabungan iB Haji Reguler;
 9. PermataTabungan iB Umrah;
 10. PermataTabungan iB Haji Khusus;
 11. PermataTabungan iB Masa Depan;
 12. PermataTabungan iB Payroll ASTRA;
 13. Simpanan Pelajar iB;
 14. TabunganKu iB;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

⁹⁵ Bank Permata, "Sekilas Permata Bank," accessed November 4, 2022, <https://www.permatabank.com/id/tentang-kami/profil-korporasi>.

⁹⁶ Bank Permata, "Produk Dan Layanan Syariah Terbaik," accessed November 4, 2022, <https://www.permatabank.com/id/syariah/>.

15. PermataTabungan iB Payroll;
16. PermataTabungan iB Bintang.
- d. Giro.
 1. PermataGiro iB Ganda;
 2. PermataGiro iB Maxima;
 3. PermataGiro iB.
- e. PermataDeposito iB.
- f. Reksa Dana.
 1. Batavia Technology Sharia Equity USD;
 2. Danareksa G20 Sharia Equity Fund Dollar ;
 3. Manulife Saham Syariah Global Deviden Dolar AS Kelas A3;
 4. Schroder Dana Likuid Syariah;
 5. BNP Paribas Greater China Equity Syariah USD;
 6. Batavia Global ESSG Sharia Equity USD;
 7. BNP Paribas Pesona Syariah;
 8. Manulife Syariah Sukuk Indonesia;
 9. BNP Paribas Cakra Syariah USD;
 10. Eastspring Syariah Equity Islamic Asia Pacific USD;
 11. Manulife Saham Sayriah Asia Pasifik Dollar AS;
 12. Manulife Syariah Sektoral Amanah;
 13. Mandiri Investa Atraktif Syariah;
 14. Schroder Syariah Balanced Fund.
- g. Obligasi.
 1. INDOIS22 NEW;
 2. PBS011;
 3. INDOIS29;
 4. INDOIS28;
 5. INDOIS23;
 6. Sukuk Ritel – SR011.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



- h. Bancassurance.
 1. AVA iFamily Protection Syariah;
 2. AVA iGriya Proteksi Syariah;
 3. Proteksi Prima Syariah.
- i. KTA.
 1. PermataKTA iB Pembelian Barang;
 2. PermataKTA iB Pembiayaan Jasa;
 3. PermataKTA iB Ibadah;
 4. PermataKTA iB Multiguna.
- j. KPR.
 1. PermataKPR iB Cap;
 2. PermataKPR iB Bebas;
 3. PermataKPR iB MMQ;
 4. PermataKPR iB IMBT;
 5. PermataKPR iB Murabahah;
 6. PermataKPR iB Bijak.
- k. Modal Usaha.
 1. Pembiayaan Investasi iB;
 2. Pembiayaan Tetap iB;
 3. Pembiayaan Revolving iB.
- l. Trade Finance.
 1. Credit Bills Negotiated iB;
 2. Pre Shipment Financing iB;
 3. Invoice Financing iB;
 4. Post Import Financing iB;
 5. LC dan SKBDN iB;
 6. Standby Letter of Credit (SBLC) iB;
 7. Bank Garansi iB.
- m. Cash Management.
 1. Permata Bisnis Payamne Point iB;
 2. Corporate Debit Card iB;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



3. Cash Pooling and Netting iB;
4. Virtual Account iB.
- n. Client Relationship.
 1. Distributor Financing iB;
 2. Term Financing iB;
 3. Pinjaman Rekening Koran iB.

g. PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk.

1. Profil PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk

Bank Danamon Indonesia pada tahun 1956 berdiri sebagai Bank Kopra Indonesia dan selanjutnya berubah menjadi PT. Bank Danamon Indonesia pada tahun 1976, dan menjadi bank devisa pertama di Indonesia pada tahun 1988. Danamon mencatatkan perusahaannya menjadi perusahaan publik dengan menawarkan sahamnya pada tahun 1989 di Bursa Efek Jakarta. Merupakan Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) 4 pada tanggal 27 Mei 2020 yang di tetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berdasarkan laporan per 30 Juni 2021, Danamon mengelola total aset konsolidasi senilai Rp. 194 triliun dan kepemilikan saham terbesar Danamon dimiliki oleh Mitsubishi UFJ Financial Group atau dikenal dengan nama MUFG Bank Ltd, sebanyak 92,47% dan sisanya dimiliki oleh publik.

2. Jaringan kantor dan fasilitas Bank Danamon Indonesia.

Danamon mempunyai jaringan sekitar 1.300 unit ATM dan 70 unit CDM yang terakses ke lebih 60.000 jaringan ATM Danamon, ATM Bersama, ALTO dan Prima, Danamon juga memiliki Danamon SMS *Banking* dan Danamon *Online Banking* serta D-Bank dengan fitur dan kapasitas yang terus ditingkatkan sebagai perbankan yang mengutamakan

kemudahan dan kecepatan transaksi kepada nasabahnya. Danamon memiliki 846 unit jaringan kantor konvensional, unit syariah dan kantor cabang anak perusahaan.⁹⁷

3. Produk Unit Usaha Syariah Bank Danamon Indonesia.

a. Syariah – Personal.⁹⁸

1. Simpanan.

- a. Tabungan Danamon LEBIH iB;
- b. Tabungan Danamon Save iB;
- c. Tabungan FelxiMAX iB;
- d. Tabungan Wadiah;
- e. Tabungan Perencanaan Syariah iB;
- f. Tabungan BISA Umrah iB;
- g. Tabungan BISA Qurban iB;
- h. Tabungan Haji.

2. Deposito Syariah.

3. Giro BISA iB.

4. Proteksi Prima Amanah .

5. Pembiayaan Kepemilikan Rumah Syariah iB.

6. Layanan Penerimaan Wakaf Tunai.

7. Amalan Rutin.

8. Layanan Zakat Syariah – Personal.

b. Syariah – Business.⁹⁹

1. Giro BISA iB.

2. KTU Ruko Syariah.

3. Leasing Syariah iB.

4. Pembiayaan Modal Kerja Syariah iB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi.

⁹⁷ Bank Danamon Indonesia, "Profil Perusahaan," accessed November 4, 2022, <https://www.danamon.co.id/id/Tentang-Danamon/ProfilPerusahaan>.

⁹⁸ Bank Danamon Indonesia, "Syariah - Personal," accessed November 4, 2022, <https://www.danamon.co.id/id/Personal/SyariahPersonal>.

⁹⁹ Bank Danamon Indonesia, "Syariah - Business," accessed November 4, 2022, <https://www.danamon.co.id/id/Bisnis/SyariahBisnis>.

5. Pembiayaan Investasi Syariah.
6. Pembiayaan BPR Syariah.
7. Pembiayaan Koperasi Karyawan Syariah.
8. Pembiayaan Tarde Finance iB.

h. PT. Bank Tabungan Negara, Tbk.

1. Profil PT Bank Tabungan Negara.

BTN berdiri pada tahun 16 Oktober 1897 pada pemerintah Hindia Belanda yang menguasai *Batavia* pada waktu itu atau sekarang disebut Jakarta, dengan nama *Postspaarbank*. Pada tanggal 1 April 1942 maka BTN dikuasai oleh Jepang dan diubah namanya menjadi *Tyokin Kyoto* (Biro Deposito). Setelah Indonesia merdeka nama tersebut di ubah menjadi Kantor Tabungan Pos (KTP), dan tahun 1949 berganti lagi namanya menjadi Bank Tabungan Pos RI, dan berubah kembali pada tanggal 9 Februari 1950 menjadi Bank Tabungan Negara (BTN).

BTN ini adalah pelopor pada program Kredit Kepemilikan Rumah (KPR), pada tahun 1992 BTN diklasifikasikan menjadi Bank Umum dengan status perseroan terbatas (PT), dengan nama PT. Bank Tabungan Negara (Persero), dan tahun 1994 BTN mendapatkan Izin dari Bank Indonesia menjadi Bank Devisa, dan ditanggal 17 Desember 2009 BTN mencatatkan namanya pada Bursa Efek Indonesia.¹⁰⁰

BTN Syariah berdiri pada bulan November 2004 dengan dibentuknya struktur organisasi kantor cabang syariah, tetapi tanggal 15 Desember 2004 baru mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia, dan mulai beroperasi pada 14 Februari

¹⁰⁰ Wikipedia, "Bank Tabungan Negara," accessed November 4, 2022, https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Tabungan_Negara.



2005 dengan membuka Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta.¹⁰¹

2. Jaringan kantor dan fasilitas Bank Tabungan Negara.

Data per akhir Desember 2021, BTN mempunyai 79 unit outlet Kantor Cabang Konvensional, 29 unit outlet Kantor Cabang Syariah (KCS) dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Konvensional sebanyak 542 unit outlet, dan Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) sebanyak 61 unit outlet, serta mempunyai 7 unit Kantor Kas Syariah.¹⁰²

BTN saat ini memiliki 2.080 buah jaringan ATM yang tersebar di seluruh Indonesia, dan jumlah ini masih tetap akan tumbuh hingga saat ini.¹⁰³

3. Produk Unit Usaha Syariah Bank Tabungan Negara.¹⁰⁴

a. Produk Dana.

1. Tabungan.

- a. Tabungan BTN BATARA iB;
- b. Tabungan BTN Prima iB;
- c. Tabungan BTN Haji dan Umrah;
- d. Tabungan BTN TabunganKu iB;
- e. Tabungan Simpanan Pelajar iB;
- f. Tabungan BTN Emas iB.

¹⁰¹ Kreasi Prima Land, "Sejarah Berdirinya Bank BTN Syariah," accessed November 4, 2022, <https://kreasiprimaland.com/2021/05/17/sejarah-berdirinya-bank-btn-syariah/>.

¹⁰² Kompas.com, "BTN Bakal Tambah 33 Kantor Di Tahun Ini," accessed November 4, 2022, <https://money.kompas.com/read/2022/01/10/180100626/btn-bakal-tambah-33-kantor-baru-tahun-ini#:~:text=BTN telah menutup 30 outlet,juga 7 kantor kas syariah.>

¹⁰³ Kontan.co.id, "Tak Menambah ATM Baru Tahun Ini, BTN Akan Konversi 250 ATM Jadi Setor Tarik (CRM)," accessed November 4, 2022, <https://newssetup.kontan.co.id/news/tak-menambah-atm-baru-tahun-ini-btn-akan-konversi-250-atm-jadi-setor-tarik-crm.>

¹⁰⁴ Bank BTN, "BTN Syariah," accessed November 4, 2022, <https://www.btn.co.id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/pembiayaan/Pembiayaan-Non-Perumahan/Pembiayaan-Multijasa-BTN--iB.>

2. Deposito.
 - a. Deposito BTN iB;
 - b. Deposito On Call BTN iB.
3. Giro.
 - a. Giro BTN iB;
 - b. Giro BTN Prima iB.
- b. Pembiayaan Konsumer.
 1. Pembiayaan Perumahan.
 - a. KPR BTN Platinum iB;
 - b. KPR BTN Indent iB;
 - c. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB;
 - d. Pembiayaan Properti BTN iB;
 - e. KPR BTN Bersubsidi iB.
 2. Pembiayaan Non Perumahan.
 - a. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB;
 - b. Pembiayaan Tunai Emas BTn iB;
 - c. Pembiayaan Emasku BTN iB;
 - d. Pembiayaan Mutimanfaat BTN iB;
 - e. Pembiayaan Multijasa BTN iB.
- c. Pembiayaan Komersial.
 1. Pembiayaan Konstruksi BTN iB;
 2. Pembiayaan Investasi BTN iB;
 3. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB.
- d. E-Channel.
 1. E-Banking.
 - a. iCash Management System;
 - b. Mobile Banking BTN Syariah.
 2. Kemudahan Biaya Transaksi.
 - a. Kartu Debit BTN;
 - b. ATM, ATM Non Tunai dan CDM.
- e. Jasa Layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



1. Layanan Tambahan.
 - a. Program BTN Solution Untuk Nasabah UUS Bank BTN;
 - b. Program Pengembangan Operasional (PPO);
 - c. Penerimaan Biaya Perjalanan Haji;
 - d. Payroll BTN iB;
 - e. SPP Online;
 - f. Payment Point BTN iB;
 - g. Kiriman Uang.
2. Jasa Simpanan - Safe Deposit Box.
- f. Program.
 1. Program Penghimpunan Dana;
 2. Program Pembiayaan Konsumer.

i. PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau dan Kepulauan Riau Syariah (BRK Syariah).

1. Profil PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau dan Kepulauan Riau.

PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau dan Kepulauan Riau berdiri pada tanggal 1 April 1966, dahulu disebut Bank Riau Kepri dan selanjutnya pada tanggal 22 Agustus 2022 merupakan hari pertama Bank Riau Kepri konversi menjadi sistem syariah dan merubah namanya menjadi BRK Syariah. BRK Syariah dimiliki oleh seluruh pemerintah daerah yang berada di wilayah Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau, hal ini sesuai persentase penempatan modal sebagai pemegang saham BRK Syariah antara lain Provinsi Riau 38%, Kabupaten Bengkalis 11,93%, Kabupaten Kampar 9,53%, Kabupaten Indragiri Hilir 6,15%, Kabupaten Kepulauan Meranti 5,44%, Kota Batam 4,53%, Kabupaten Bintan 3,45%, Kabupaten Rokan Hilir 3,37%,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Kabupaten Natuna 3,08%, Kabupaten Siak 2,97%, Kabupaten Pelalawan 2,90%, Kabupaten Kuantan Singingi 1,38%, Kota Pekanbaru 1,36%, Provinsi Kepulauan Riau 1,09%, Kabupaten Lingga 0,63%, Kota Tanjungpinang 0,76%, Kabupaten Rokan Hulu 0,75%, Kabupaten Kepulauan Anambas 0,71%, Kabupaten Karimun 0,65%, Kabupaten Indragiri Hulu 0,58%, Kota Dumai 0,47%, dengan total keseluruhan saham sebesar lebih Rp. 1,2 triliun (100%).¹⁰⁵

Saat ini jumlah aset BRK Syariah menurut laporan keuangan tahun 2021 sebesar Rp. 30.779 miliar, laba komprehensif yang didapatkan sebesar Rp. 383,9 miliar, Dana Pihak Ketiga yang di kelola oleh BRK Syariah sebesar Rp. 25.615,7 miliar dengan rincian Giro sebesar Rp. 5.607,4 miliar, Tabungan sebesar Rp. 7.449,3 miliar dan Deposito Berjangka sebesar Rp. 12.559 miliar, selanjutnya total penyaluran kredit sebanyak Rp. 18.884,9 miliar, dan untuk Syariah mengelola Dana Pihak Ketiga sebesar Rp. 5.540 miliar dan Penyaluran Pembiayaan sebesar Rp. 5.018,5 miliar.¹⁰⁶

2. Jaringan kantor, karyawan dan fasilitas BRK Syariah.

BRK Syariah mempunyai 174 unit jaringan kantor, yang meliputi 1 unit kantor pusat, 21 unit kantor cabang, 41 unit kantor cabang pembantu, 38 unit kedai, 56 unit kantor kas, 3 unit butik, 14 unit *payment point*. Jumlah pegawai yang dimiliki oleh BRK Syariah sebanyak 2.657 orang pada desember 2021.¹⁰⁷ Selanjutnya jumlah ATM yang dimiliki BRK Syariah

¹⁰⁵ BRK Syariah, "Pemegang Saham," accessed November 4, 2022, https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/perusahaan/pemegang_saham.

¹⁰⁶ BRK Syariah, *Laporan Tahunan 2021* (BRK Syariah, 2022), 22–27, https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/assets/images/laporan/tahunan/20211.pdf.

¹⁰⁷ BRK Syariah, 44.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



sebanyak 335 unit, 2 unit CDM, 16 unit *OTO Banking*, 664 unit EDC, dan pada awalnya mempunyai 87 unit Layanan Syariah, dan 22 Agustus 2022 sudah konversi semua menjadi Syariah.¹⁰⁸

3. Produk BRK Syariah.¹⁰⁹

a. Simpanan.

1. Giro.

- a. Giro iB Valas;
- b. Giro.

2. Tabungan.

- a. Sinar iB Valas;
- b. Dhuha Flexi;
- c. Tabungan Sinar Belia;
- d. Tabungan Sinar Delima;
- e. Tabungan Sinar KPE;
- f. Sinar DBOS;
- g. SIMPEDA;
- h. SIMPEL (Simpanan Pelajar);
- i. Sinar Community;
- j. Sinar Laku;
- k. TabunganKu;
- l. Sinar.

3. Tabungan Terencana.

- a. Dhuha Terencana;
- b. Sinar Qurban;
- c. Sinar Pendidikan.

4. Deposito Berjangka.

- a. Deposito;

¹⁰⁸ BRK Syariah, 63.

¹⁰⁹ BRK Syariah, "BRK Syariah," accessed November 4, 2022, https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/.

- b. Deposito Valas.
- b. Pembiayaan.
 - 1. Pembiayaan MKM.
 - a. Pembiayaan Agribisnis Replanting Kelapa Sawit;
 - b. Pembiayaan Usaha Mikro;
 - c. Pembiayaan UKM;
 - d. Pembiayaan Kur iB.
 - 2. Pembiayaan Konsumer.
 - a. Pembiayaan Kendaraan Bermotor;
 - b. Pembiayaan Kepemilikan Emas iB;
 - c. Pembiayaan Aneka Guna Pra Pensiun;
 - d. Pembiayaan Pemilikan Rumah Sejahtera FLPP;
 - e. Pembiayaan Kepemilikan Rumah;
 - f. Pembiayaan Aneka Guna;
 - g. BSI Hasanah Card BRK Syariah;
 - h. Rahn.
 - 3. Pembiayaan Komersial.
 - a. Pembiayaan Agribisnis Komersial;
 - b. Pembiayaan Developer;
 - c. Pembiayaan Investasi;
 - d. Pembiayaan Atas Dasar Kontrak;
 - e. Pembiayaan Modal Kerja.
- c. Layanan.
 - 1. EDC Merchant;
 - 2. BRK Syariah Mobile;
 - 3. BRK Syariah QRIS;
 - 4. Cash Management System;
 - 5. Remittance;
 - 6. SMS Banking.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



- d. Kartu.
 1. Kartu Debit;
 2. Kartu Pembiayaan.

j. PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Syarikat Madani.

1. Profil PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Syarikat Madani.

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Syarikat Madani berfokus melayani UKM, Usaha Mikro dan Kecil dengan prinsip ekonomi syariah. BPRS Madani berpusat di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau.

2. Jaringan kantor dan fasilitas BPRS Madani.

PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Syarikat Madani yang sering disebut BPRS Madani mempunyai 1 (satu) unit Kantor Pusat yang berada di Kota Batam, dan mempunyai 2 (dua) unit kantor cabang, 1 (satu) unit berada di daerah Batu Aji, Kota Batam dan 1 (satu) unit di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.¹¹⁰

3. Produk BPRS Madani.

- a. Tabungan.¹¹¹
 1. Tabungan Madani;
 2. TabunganKu;
 3. Tabungan SimPel;
 4. Tabungan Haji dan Umroh;
 5. Tabungan Qurban Madani.

¹¹⁰ BPRS Madani, "BPRS Madani," accessed November 4, 2022, <https://bprsmadani.com/home/>.

¹¹¹ BPRS Madani, "Simpanan BPRS Madani," accessed November 4, 2022, https://bprsmadani.com/home/?page_id=2.



- b. Deposito.¹¹²
- c. Pembiayaan.¹¹³
 - 1. Murabahah;
 - 2. Ijarah;
 - 3. Qardh.

B. Temuan Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian.

1. Temuan Penelitian.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan yaitu dengan cara mengunjungi setiap bank yang beroperasi di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, maka diperoleh bank-bank yang mempunyai Layanan Syariah adalah sebanyak 2 (dua) Kantor Cabang Bank Umum Syariah yaitu BSI dan Bank Muamalat, 7 (tujuh) Kantor Bank Konvensional yang melayani Layanan Syariah (Unit Usaha Syariah) yaitu Bank Maybank, Bank CIMB Niaga, Bank OCBC NISP, Bank Permata, Bank Danamon, BTN, serta Bank RiauKepri (BRK Syariah) dan 1 (Satu) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, yaitu BPRS Syarikat Madani. Terdapat lampiran dokumentasi peneliti saat berkunjung pada setiap bank, saat kunjungan itu peneliti menemui *Costumer Service* (CS) atau karyawan di bagian pembiayaan ataupun manajer dari bank-bank tersebut.

Dalam kunjungan itu, peneliti mewawancarai karyawan pada masing-masing bank diatas, selanjutnya diperoleh bahwa beberapa bank yang tidak dapat memberikan izin untuk mendokumentasikan kedatangan peneliti, contohnya kunjungan ke Bank OCBC NISP, dokumentasi tidak dapat di lakukan karena CS yang dikunjungi peneliti harus meminta izin terlebih dahulu kepada atasannya, karena atasan tidak berada ditempat, maka CS tersebut meminta peneliti untuk

¹¹² BPRS Madani, "Deposito BPRS Madani," accessed November 4, 2022, https://bprsmadani.com/home/?page_id=7510.

¹¹³ BPRS Madani, "Pembiayaan BPRS Madani," accessed November 4, 2022, https://bprsmadani.com/home/?page_id=7512.

meninggalkan no telepon yang dapat dihubungi. Setelah atasannya kembali dan meminta izin, maka CS menghubungi penulis dan menyampaikan bahwa tidak dapat mendokumentasikan kedatangan peneliti. Tetapi walaupun peneliti tidak dapat mendokumentasikan kedatangan itu, peneliti cukup puas atas informasi yang diberikan terkait jawaban tersebut.

a. Produk dan jasa yang dimiliki oleh perbankan syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

Untuk produk yang dimiliki oleh bank, setiap CS, satpam dan manajer bank yang ditanyakan oleh peneliti, sebagai garda depan ataupun karyawan yang berkompeten, terlihat bahwa setiap bank dapat memberikan pelayanan pembukaan tabungan, deposito dan seluruh produk-produk syariah yang dimilikinya sesuai dengan akadnya masing-masing, walaupun ada beberapa bank yang menyampaikannya secara tidak langsung atas produk-produk yang dimilikinya itu, seperti Bank Permata, CS bank menyampaikan produk syariahnya tidak secara langsung, dan meminta peneliti agar melihat dalam aplikasi Android yang dapat di unduh oleh *handphone* peneliti atau dapat dilihat pada *website* resmi Bank Permata.

b. Praktik pembiayaan pada perbankan syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

Dari penelusuran peneliti ke setiap bank yang melayani layanan syariah yang ada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, peneliti melihat setiap CS dapat menyampaikan produk pembiayaan yang dimilikinya dengan baik, seperti memberikan informasi syarat dan untuk keperluan apa pembiayaan itu digunakan, selanjutnya calon nasabah akan di arahkan langsung ke bagian terkait seperti *sales* atau *marketing* yang dimiliki oleh bank ataupun diarahkan kepada atasannya, baik atasan langsung ataupun atasan dari bagian



pembiayaan atau ke *manager* di bank tersebut. Walaupun tidak secara detil CS menyampaikan produk pembiayaan yang dimiliki oleh bank tersebut, tetapi secara umum mengenai produk pembiayaan sudah disampaikan secara singkat dan jelas.

Wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Rien Machdalena sebagai Service Manager PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk, mengenai pembiayaan adalah:

“Secara detail saya kurang begitu paham mengenai pembiayaan, yang saya tau mengenai pembiayaan seperti margin itu sama saja dengan bunga konvensional, misalnya bunga konvensional 6,25%, maka margin di pembiayaan *equivalen* segitu, jadi ya sama semuanya dengan konvensional, kalau dilihat dari SPP nya margin itu nantinya pada bulan tertentu akan berubah, sesuai aturan Bank Indonesia. Dalam prosesnya kalau pencairan pembiayaan akan kita bayarkan langsung ke penjual, tetapi tetap postingannya lewat rekening peminjam/nasabah, jadi penjual dan pembeli wajib punya rekening disini, kalau mengenai denda kami tidak menyampaikannya, saya kira tau lah nasabah kalau terlambat pasti kena denda, sama kayak konvensional, untuk pembiayaan kami selektif sekali karena proses kami itu agak sedikit jelimet, syarat harus ada semua, kalau tidak ada biasanya jadi lama, bisa jadi kami tolak.”¹¹⁴

Dari hasil wawancara Ibu Rien mengenai pembiayaan, ia tidak mengetahuinya secara detail, tetapi secara operasional seperti penetapan margin itu sama dengan bunga bank konvensional, dan margin itu *fluktuatif* atau berubah-ubah sesuai dengan aturan Bank Indonesia, kalau naik maka ikut naik cicilannya, jika turun maka ikut turun juga cicilannya. Selanjutnya untuk proses pencairan pembiayaan nasabah harus mempunyai rekening di bank, baik penjual maupun pembeli, nasabah peminjam tidak diberikan secara tunai tetapi akan diproses dengan cara di masukkan dananya ke rekening pembeli/nasabah pembiayaan, selanjutnya di tarik kembali dan di setor langsung ke penjual, hal ini digunakan sebagai pencatatan pada bank, untuk biaya-biaya hanya disampaikan sesuai dengan surat penawaran pembiayaan (SPP), jadi denda dan lainnya tidak

¹¹⁴ Rien Machdalena, Wawancara dengan penulis, tanggal 16 Januari 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



diinformasikan. Dan pada proses pembiayaan, semua persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah baik pembeli maupun penjual, jika ada syarat yang tidak dimiliki, maka proses pembiayaan akan memakan waktu yang lama, dan bahkan pembiayaan di bisa tolak oleh bank.

Berbeda halnya wawancara dengan Bapak Aswira Sawaluddin sebagai karyawan Bank Riau Kepri Syariah (BRK Syariah) pada bagian pembiayaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu:

“Kalau pembiayaan untuk PNS syaratnya yaitu SK CPNS, SK PNS, SK Pangkat Terakhir, Amprah Gaji dan Rincian Gaji, dan tanpa jaminan lainnya, penggunaannya bebas untuk apa saja, dan pencairannya ke rekening dalam bentuk uang. Karena akad nya *wakalah*, prosesnya nasabah yang beli barangnya, kalau bukan akad *wakalah* maka harus betul-betul beli barang, nanti kita ‘akal-akalin’ aja penggunaannya, jadi kasi aja kuitansi ke kita, atau kami buat tinggal nasabah tanda tangan di kuitansi itu, nanti kami lah yang atur bagusnya. Kalau auditor sudah aman, karena sudah ada kuitansi, jadi akan aman-aman saja. Marginnya 5,5% flat, maksimal 15 tahun dan tak ada denda.”¹¹⁵

Dari hasil wawancara dengan Bapak Wira diatas, untuk pembiayaan khusus PNS dibutuhkan Syarat Surat Keterangan Calon Pegawai Negeri Sipil (SK CPNS), SK PNS, SK Pangkat Terakhir, Amprah Gaji, Rincian Gaji, tanpa ada tambahan jaminan apapun. Untuk penggunaan pembiayaan tersebut boleh digunakan untuk apa saja, pencairannya dalam bentuk uang yang langsung dimasukkan ke dalam rekening nasabah dan boleh langsung digunakan. Dalam pembiayaan tersebut digunakanlah akad *wakalah*, artinya nasabah di wakalkan oleh bank untuk membeli barang yang dimaksud, bank hanya meminta kuitansi pembelian barang, atau petugas bank bisa membantu membuat kuitansi pembelian barang sebagai dokumen bank, jadi nasabah hanya tanda tangan kuitansi yang dibuatkan tersebut, kuitansi itu bisa disesuaikan dengan perjanjian pembiayaan, jadi akan aman-aman saja walaupun auditor menanyakan hal tersebut,

¹¹⁵ Aswira Salahuddin, Wawancara dengan penulis tanggal 17 Januari 2023.



karena sudah ada bukti pembelian barang sesuai persyaratan pembiayaan. Untuk marginnya *flat* (tidak berubah-ubah), perhitungan sama dengan bank konvensional, dan tidak ada denda yang dikenakan kalau terlambat membayar kewajiban.

Wawancara bersama Bapak Herico Fernando Marilau, karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI), bagian Admin Pembiayaan yaitu:

“Untuk sistem pembiayaannya itu *fix* pada cicilan/angsurannya, kalau besaran margin itu menggunakan jadwal angsuran, ada kalkulatornya, marginnya itu tiap bulan tidak tetap dan berbeda angkanya, jadi cicilan/angsuran itu pembagiannya ada angsuran pokok dan angsuran margin, tapi nilai yang dibayar nasabah perbulannya tetap sama. Kalau akad *Murabahah* itu kan jual beli, kalau nasabah mau beli rumah atau mau renovasi rumah, jadi bank yang membelikan, harga rumahnya 100 juta jadi bank mengambil keuntungan itulah margin misalnya 20 juta. Jadi tinggal dibagi saja berapa lama pembiayaannya, tapi ada kalkulator khusus untuk angsurannya, jadi diawal di tetapkan, dan *fix* dari awal hingga akhir,. Kalau akad yang mengambil keuntungan, di kami ada akad *murabahah* dan *musyarakah*, *musyarakah* itu di sesuaikan dengan keahlian atau modal yang disertakan. Ada juga Multiguna, itu untuk renovasi rumah atau penggunaan lain, setelah itu diberikan akad *wakalah* jadi nasabah di wakil kan untuk membelikan barang yang dimaksud, jadi bank dapat kuitansi pembelian barang, kalau bank yang membelikan langsung sepertinya tidak efektif. Ada juga akad *Musyarakah Mutanaqisah (MMq)* itu untuk penggunaan berobat atau biaya sekolah. Nanti akad awal nya itu di syarkan. Kalau multiguna seperti PNS itu tidak ada jaminan, jadi SK-SK yang dilampirkan itu sebagai *moral obligation* saja dan tetap kami simpan, kalau pembiayaan PNS itu jaminannya kepastian dari pembayaran gaji/kemampuan membayar, tapi diakhir pembiayaan akan kita kembalikan SK-SK itu. Kalau untuk pembiayaan rumah itu jaminannya *fix asset*.”¹¹⁶

Dari hasil wawancara dengan Bapak Herico, ia menyampaikan cicilan/angsuran nasabah itu dari awal nilainya tetap hingga akhir jatuh tempo pembiayaan, cuma dalam proses bank, ada perbedaan antara angsuran pokok dan angsuran margin/keuntungan bank, itu didapat dari kalkulator khusus yang dimiliki bank. Kalau pembiayaan multiguna

¹¹⁶ Herico Fernando Marilau, Wawancara dengan penulis 17 Januari 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



akan diberikan akad *wakalah* (sama seperti bank lainnya), agar nasabah membeli kebutuhannya sesuai dengan awal akad pembiayaan, jadi bank menunggu kuitansi pembelian barang, jadi pembiayaan itu tetap diberikan dalam bentuk uang ke nasabah. Pembiayaan multiguna seperti PNS itu, dari pihak bank menganggap pembiayaan itu tidak memiliki jaminan, tetapi SK-SK itu merupakan jaminan moral saja dari nasabah, dan bank tetap menyimpannya hingga akhir masa pembiayaan, dan setelah lunas syarat-syarat yang disimpan tersebut akan di kembalikan. Dalam hal ini bank hanya memegang kepastian dari pemberi gaji seperti bendahara kantor bahwa nasabah tersebut layak untuk diberikan pembiayaan. Kalau pembiayaan dalam bentuk pembelian *asset* maka jaminannya berupa harta tetap seperti rumah mobil dan lainnya.

Wawancara bersama Bapak Haris bagian *Supervisor Operation* di Bank Muamalat Indonesia adalah:

“Untuk sementara di Tanjungpinang itu belum ada segmen pembiayaan ke umum, jadi setiap cabang itu segmentasinya berbeda, kalau kami segmennya itu ke *corporate* seperti sekolah-sekolah atau sekolah-sekolah Islam, atau yayasan-yayasan Islam, ini sudah berjalan sekitar 5 tahun. Kalau yang kami terima disini seperti yayasan Islam yang mau buat gedung lagi, atau renovasi dan lain-lain, kalau untuk pembiayaan seperti pembiayaan rumah dan pembiayaan kendaraan atau multiguna untuk karyawan yayasan yang sudah *payroll* di kami itu bisa kita proses. Tapi kalau mau proses untuk umum itu bisa di Batam, sepertinya agak lama prosesnya, disana biasa untuk pembiayaan rumah, mobil dan lain-lain.”¹¹⁷

Pernyataan dari Bapak Haris, untuk sementara di Tanjungpinang tidak memberikan pelayanan pembiayaan untuk umum, hanya melayani untuk yang kerjasama saja seperti sekolah/yayasan Islam yang kerjasama *payroll* atau pembayaran gaji di sana, untuk pembiayaan dari umum dapat diproses di kantor cabang bank Muamalat di Batam.

¹¹⁷ Haris, Wawancara dengan penulis, 18 Januari 2023



Dari wawancara dengan Bapak Khadafi bagian pembiayaan konsumen PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk yaitu:

“Syarat pembiayaan secara umum sama dengan konvensional bedanya cuma sumber dana dan akadnya, sumber dananya dan tujuannya harus yang halal, akad jual beli yang kita gunakan *murabahah*, *ijarah* atau *muyarakah mutanaqisah*. Ada juga Multiguna, itu berbasis *payroll* dan untuk PNS, dokter dan profesi lain lah, pembiayaan itu tergantung dari kebutuhan mana yang mayoritas/porsi yang lebih besar, kalau untuk bayar pendidikan akadnya *ijarah*, jadi ada pembayaran pokoknya, pada saat akad diawal akan dicantumkan, misalnya pembayaran uang sekolah, atau kalau porsinya lebih besar untuk perbaikan rumah akadnya *murabahah* untuk pembelian bahan material, nanti bank akan minta RAB. Tapi bisa saja akadnya digunakan untuk beberapa penggunaan, nanti dikenakan akad *wakalah* juga, maka bank mengunggu kuitansi pembayaran, nasabah yang membayarkan apa yang mau dibeli/dibayar. Kalau marginnya itu efektif, mayoritas bank seperti itu, angsurannya tetap hingga selesai pembiayaan/*single price*, jadi harga dihitung di awal, gampangnya nanti dibagi saja selama pembiayaan.”¹¹⁸

Dari apa yang disampaikan Bapak Khadafi, dalam pembiayaan yang diberikan itu tergantung dari penggunaannya, untuk apa nasabah menggunakan dana tersebut, jika dilihat dari persyaratannya hampir sama saja dengan konvensional, bedanya hanya pada akad dan sumber dana serta penggunaan dana pembiayaan tersebut, sumber dan tujuan dana itu haruslah kepada yang halal. Selanjutnya pembiayaan multiguna, nasabah boleh menggunakan dana pembiayaan yang diberikan untuk lebih dari satu tujuan, tetapi akad yang digunakan tetap satu, dan akad yang tertulis dalam perjanjian adalah tujuan penggunaan yang paling besar atau porsi yang mayoritas. BSI saat ini menggunakan *single price*, artinya keuntungan bank ditentukan di awal pembiayaan, selanjutnya setelah ditetapkan harga jual kepada nasabah, cicilan dapat dihitung dengan cara membagi harga pinjaman dengan berapa bulan pembiayaan diajukan. Setelah pencairan dengan akad *wakalah*, nasabah diharuskan membayar kewajiban atau membelikan barang yang diperlukan dan

¹¹⁸ Khadafi, Wawancara dengan penulis, 19 Januari 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM SUNHA JAMBI
 RUMAH TAMA SUNHA JAMBI
 J A M B I

sebagai bukti/dokumen maka bank akan meminta kuitansi pembayaran, artinya bank tetap memberikan nasabah dalam bentuk uang.

c. Praktik pelayanan pada perbankan syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

Kunjungan peneliti ke bank-bank yang ada di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau ini juga untuk mengetahui bagaimana pihak perbankan melayani nasabah sesuai standar pelayanan perbankan yang diterapkan oleh bank-bank tersebut. Hal ini ditemui langsung oleh peneliti dalam proses penerimaan nasabah yang dilakukan oleh garda depan perbankan. Saat mengunjungi bank-bank tersebut, satpam dengan senang hati membukakan pintu, mengucapkan salam dan menanyakan keperluan apa berkunjung ke bank, selanjutnya satpam akan mengarahkan ke bagian yang berhubungan dengan keperluan nasabah tersebut. Setelah selesai ke bagian terkait, peneliti meninggalkan kantor bank maka satpam dengan baik mengucapkan terima kasih atas kunjungan peneliti, memberikan salam dan membukakan pintu untuk peneliti keluar. Hampir keseluruhan bank yang dikunjungi oleh peneliti menjalankan Standar Operasi Prosedur (SOP) tersebut dengan baik. Ada beberapa bank yang tidak melakukan hal tersebut, mungkin dikarenakan saat itu ada satpam yang menerima telepon seperti satpam pada Bank OCBC NISP, dan satpam Bank Permata yang melakukan pengaturan kendaraan nasabah yang hendak masuk ke area parkir bank itu. Hal ini di rasakan wajar dilakukan oleh satpam sesuai dengan aturan masing-masing bank yang memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabahnya agar terciptanya kenyamanan bertransaksi di bank tersebut.

Pada bagian CS sesaat sebelum menerima nasabah/peneliti, maka CS merapikan meja kerja terlebih dahulu, dan selanjutnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN
SUNTHO THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

memanggil peneliti untuk datang ke depan meja CS dengan memberikan senyuman dan menyapa dengan baik pula, CS lalu memperkenalkan diri kepada peneliti, mempersilahkan duduk, dan menanyakan keperluan yang diinginkan oleh peneliti. Dalam hal ini hampir keseluruhan CS menjalankan SOP yang di tetapkan oleh masing-masing bank diatas. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang belum dapat CS jawab, maka CS akan meminta nasabah menunggu untuk di tanyakan kepada atasan, dan bahkan jika atasan dari CS tersebut tidak berada di tempat, CS meminta untuk peneliti meninggalkan no *handphone*, agar dapat di hubungi terkait dengan jawaban dari pertanyaan yang belum dapat dijawab oleh CS tersebut.

Hasil dari wawancara bersama Ibu Rien Machdalena menyatakan bahwa:

“Untuk pelayanan kami setiap bulannya mengadakan *role play* pelayanan, seperti memerankan sebagai CS dan *Teller* serta Satpam, nasabahnya di acak dari seluruh bagian yang ada di kantor bahkan biasanya setiap beberapa bulan sekali kami mengadakan *role play* gabungan dari KCP lainnya, standarnya mengacu kepada SOP yang kami punya dari pusat, kalau untuk pelayanan pembiayaan saya kurang tau, karena kalau pembiayaan itu dari pihak *marketing*.”¹¹⁹

Dari wawancara Ibu Rien kepada penulis menyampaikan bahwa setiap bulannya kantor Maybank mengadakan pertemuan untuk membahas mengenai pelayanan sekaligus mencontohkan kepada setiap karyawan, bagaimana pelayanan standar yang harus diberikan dan pelayanan itu harus terus dilatih, dan bahkan beberapa waktu sekali mengadakan acara bersama-sama kantor cabang pembantu (KCP) yang ada dibawahnya untuk melatih pelayanan tersebut agar sesuai dengan standar yang dimiliki.

¹¹⁹ Machdalena, Wawancara.

2. Pembahasan Penelitian.

a. Produk dan jasa yang dimiliki oleh perbankan syariah menurut mantan karyawan perbankan syariah.

Dari hasil wawancara bersama Bapak Afrinaldi sebagai mantan karyawan bank syariah dan juga bank konvensional yang mempunyai layanan syariah, mengenai produk dan jasa dari perbankan syariah, ia menyatakan:

“Kalau proses penawaran produk *funding* seperti tabungan, deposito dan lain-lain ini sama saja, produk di *funding* sepertinya tidak begitu bermasalah, karena yang dilakukan hanya setor dan tarik dana yang disimpan, baik menggunakan fasilitas atau nasabah datang langsung ke kantor. Yang agak jelimet ini proses pembiayaan.”¹²⁰

Dari hasil wawancara penulis kepada Bapak Afrinaldi yang pada saat itu bekerja di BRI menyampaikan bahwa, untuk produk bank syariah seperti tabungan, deposito dan produk penyimpanan dana, secara proses praktiknya tidak ada masalah, sama saja seperti produk perbankan syariah dan konvensional lainnya, proses itu hanya tarik dan setor uang saja, atau menggunakan fasilitas lainnya seperti (*Automatic Teller Machine*/Anjungan Tunai Mandiri) ATM atau (*Cash Depostie Mashine*) CDM / Mesin Setor Tunai Uang atau (*Cash Recycle Maschine*) CRM / ATM Setor Tarik serta nasabah bisa langsung datang ke bank untuk menarik dan menyetor uang ke tabungan. Yang dilihat oleh Bapak Afrinaldi itu hanya sebagai media saja, berbeda dengan proses praktik pembiayaan di layanan syariah yang ada di bank konvensional, ia menyampaikan praktiknya agak sedikit ‘jelimet’, dibandingkan produk *funding*.

Hal yang sama di sampaikan oleh Bapak Anggris yang juga karyawan BRI, Bapak Anggris menyatakan:

¹²⁰ Afrinaldi, Wawancara dengan penulis, tanggal 2 Oktober 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

“Menurut saya pada perbankan syariah yang harus diperbaiki yaitu dari sisi pembiayaan, kalau dari produk penyimpanan dana sepertinya sudah cukup baik lah”¹²¹

Menurut Bapak Anggris diatas, pada proses penyimpanan dana pada perbankan syariah sudah cukup baik, yang perlu diperbaiki adalah proses pembiayaan pada bank syariah.

Selain itu dari penyampaian Bapak Angga yang juga bekerja di BRI, menyampaikan bahwa proses praktik pada penawaran produk dan jasa di perbankan syariah adalah:

“Kalau untuk proses penawaran produk dan praktik *funding* ini, rata-rata semua sama saja, seperti bank konvensional pun sama saja, hanya seputar pembukaan rekening, setor, tarik di teller atau penjualan produk lainnya oleh CS, Cuma praktik yang agak beresiko itu di produk pembiayaan atau bahasa konvensionalnya kredit lah.”¹²²

Hal diatas ini yang di sampaikan oleh Bapak Angga adalah pada produk perbankan syariah khususnya produk *funding* tidak ada permasalahan yang berarti, produk *funding* hanya sebatas pembukaan rekening, setor dan tarik di teller, atau penjualan produk lainnya oleh CS, berbeda dengan praktik pembiayaan pada bank syariah. Produk pembiayaan bank syariah cukup beresiko.

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Avika Dyah Respati, Ibu Avika adalah mantan karyawan BNI Syariah yang bekerja antara tahun 2013 sampai 2018 pada posisi *Financial Administration Assistant (FAA)*, ia menyatakan:

“Saya kurang faham secara detail, tetapi untuk proses *funding* bank syariah seperti tabungan, deposito dan lain-lain, sejauh ini yang saya lihat sepertinya aman-aman saja. Yang banyak ‘dramanya’ adalah pada proses pembiayaannya.”¹²³

¹²¹ Anggris, Wawancara dengan penulis, tanggal 29 September 2022.

¹²² Angga, Wawancara dengan penulis, tanggal 19 Oktober 2022.

¹²³ Avika Dyah Respati, Wawancara dengan penulis, tanggal 2 November 2022.

Dari penyampaian oleh Ibu Avika bahwa ia tidak begitu mengerti secara detail proses *funding* yang ada dikantornya, yang ia ketahui pada produk *funding* seperti setor dan tarik tabungan nasabah sampai saat itu tidak terlihat permasalahan yang berarti dan aman-aman saja. Lain halnya untuk proses pembiayaan yang ia ketahui, banyak permasalahan yang timbul pada praktik pembiayaan.

Berbeda dengan pengalaman dari Bapak Eko Setiawan, yang saat itu berkerja di *Leasing Adira*, perusahaan *multi finance* yang juga mempunyai produk syariah, ia bekerja dari tahun 2014 sampai 2018 menyatakan bahwa:

“Pengalaman saya saat itu adalah ingin membuka rekening di Bank RiauKepri, CS tidak pernah menanyakan apakah saya mau tabungan konvensional atau syariah. Padahal Bank RiauKepri waktu itu sudah ada layanan syariahnya, tetapi pembuatan rekening awal saya langsung diberikan konvensional, mungkin karena biasa buka rekening konvensional, cuma kalau sekarang kan sudah syariah semua, karena sudah konversi ke syariah baru-baru ini. Jadi, kalau berbicara tentang syariah akan menjadi dilema bagi saya tentang bahasa syariah itu, Kenapa saya dilema, dileasing dulu tempat saya bekerja ada namanya bunga, disyariah ada namanya margin itukan cuma beda bahasa saja, tidak ada perbedaan, dalam perbankan syariah juga masih ada juga hal-hal yang semacam bunga. Jadi apa sebenarnya perbedaan syariah sama konvensional kalau hanya untuk penyebutan saja, Kenapa harus dibedakan, sampai saat ini menurut saya belum ada yang benar-benar syariah, kecuali namanya saja. Seperti ‘ganti baju’, dan hal semacam itu hanya sekedar perubahan nama saja.”¹²⁴

Penjelasan dari Bapak Eko adalah pada saat pengalaman pembukaan rekening dengan CS Bank RiauKepri, CS tersebut tidak menawarkan pembukaan tabungan syariah atau konvensional kepada nasabah, agar dapat dipilih oleh nasabah. Hal ini terlihat bahwa bank walaupun mempunyai layanan syariah, tidak memberikan pilihan terlebih dahulu kepada nasabah untuk membuka rekening syariah atau konvensional dan bahkan

¹²⁴ Eko Setiawan, Wawancara dengan penulis, tanggal 14 Oktober 2022



nasabah juga tidak mengetahui ada produk tabungan syariah di bank tersebut, hal ini dikarenakan kebiasaan CS yang sudah terbiasa melakukan pembukaan tabungan konvensional.

Setelah itu Bapak Eko juga menyampaikan ada dilema dihatinya, dengan penyebutan bank syariah, saat bekerja di leasing, walaupun leasing itu juga ada layanan syariahnya juga, bahasa margin atau bunga itu sama saja, yang berbeda adalah penyebutan saja, karena masih ada juga praktik-praktik yang hampir sama dengan bunga konvensional, jadi menurut Bapak Eko bedanya hanya dalam penyebutannya saja, seharusnya syariah berbeda dengan konvensional. Terlihat bank syariah hanya “berganti baju” saja, tetapi pada praktiknya sama saja dengan konvensional, dan masih belum melihat bank syariah yang ditemuinya itu yang benar-benar syariah sepenuhnya.

Dari wawancara kepada Bapak Jejaka Setia yang merupakan mantan karyawan BRI juga saat itu, ia menyampaikan:

“Ada juga nasabah yang belum tau, dan menginginkan penjelasan produk misalnya tabungan konvensional ataupun syariah, jadi kalau nasabah mau tabungan syariah maka CS akan menjelaskan mengenai produk syariah, Salah satu perbedaan bank syariah dan bank konvensional adalah pada akadnya, pada bank syariah disebutkan dengan jelas mengenai akadnya, berbeda dengan bank konvensional yang dijelaskan hanya mengenai produk dan setoran atau cicilannya serta hal lain terkait administrasi dan keuangan.”¹²⁵

Dari penyampaian Bapak Jaka, jika ada nasabah yang datang menginginkan produk syariah misalnya tabungan syariah, maka CS akan menjelaskan produk tabungan syariah itu, begitu juga tabungan konvensional, maka nasabah dijelaskan juga mengenai tabungan konvensional yang dimiliki oleh bank tempat ia bekerja. Selanjutnya menurut Bapak Jaka, perbedaan sudah jelas antara bank syariah dan bank konvensional, yaitu salah satunya berbeda

¹²⁵ Jejaka Setia, Wawancara dengan penulis, tanggal 2 Oktober 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi



pada akadnya, pada bank syariah di sebutkan dengan jelas mengenai produk yang di inginkan oleh nasabah di sebutkan akadnya dengan jelas. Pada produk konvensional, akadnya tidak akan ada, tetapi yang sebutkan hanyalah berapa banyak setoran uang atau jika pembiayaan dijelaskan cicilannya, serta hal-hal yang menyangkut biaya administrasi dan keuangan sebagai kewajiban nasabah terhadap bank.

Berbeda dengan yang disampaikan Bapak Riko yang merupakan mantan karyawan BNI, mengenai produk syariah yang di pasarkan olehnya saat bekerja dahulu adalah:

“Bank kami saat itu hanya menjual produk tabungan, semua tabungan syariah, deposito syariah dan lain-lain kita pasarkan, jadi kalau mau buka tabungan syariah bisa kita layani, termasuk pelayanan setelah nasabah mempunyai rekening syariah seperti setor dan tarik di kantor, ganti kartu dan lain-lain, fasilitas tabungan syariah sama semua dengan produk tabungan konvensional. Dan produk *funding* syariah ini merupakan target penjualan rekening dan dana di bank kami. Berbeda dengan produk untuk pembiayaan syariah, di BNI tidak melayani produk pembiayaan syariah, bahkan penerimaan syarat pembiayaan syariah saja tidak kita lakukan. Jadi kami khusus untuk pengumpulan dana saja.”¹²⁶

Dari penjelasan Bapak Riko diatas bahwa BNI saat itu hanya melayani pembukaan produk-produk *funding* syariah, seperti pembukaan rekening tabungan syariah, deposito dan produk penyimpanan dana lainnya, jadi CS hanya melayani pembukaan tabungan syariah di kantor kami, dan nasabah pun mendapat fasilitas yang sama dengan produk tabungan konvensional, seperti tarik uang, setor uang di *counter teller*, dan fasilitas lainnya seperti transfer uang dan lain sebagainya. Produk syariah yang dijual itu merupakan target penjualan rekening dan pemasukan dana bagi kantornya, artinya dari pusat memberikan target khusus di setiap bank untuk menarik nasabah untuk membuka tabungan

¹²⁶ Riko, Wawancara dengan penulis, tanggal 24 September 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN SUFHA JAMBI

syariah disamping target pembukaan tabungan konvensional sebagai target yang harus tetap di capai oleh kantornya. Pencapaian target itu merupakan pencapaian masing-masing personil dan secara akumulasi sebagai target kantor. Tetapi pada produk pembiayaan syariah, kantornya tidak melayaninya sama sekali, bahkan sampai hal terkecil seperti pengumpulan syarat pembiayaan untuk di serahkan ke kantor yang melayani pembiayaan syariah pun tidak dapat kita lakukan. Jadi nasabah jika menginginkan produk pembiayaan syariah, maka nasabah harus datang ke cabang syariah terdekat seperti yang ada di Batam agar nasabah dapat dilayani pengajuan pembiayaannya.

Dari wawancara dengan Bapak Vino, merupakan mantan karyawan Bank Muamalat, dan pernah juga berkerja di Bank Bukopin serta di Bank OCBC NISP menyatakan praktik *funding* di bank syariah yaitu:

“Kalau praktik perbankan syariah pada produk *funding* ketentuannya saya lihat sudah ada, dan sepertinya produk nya aman-aman saja. Tetapi bank syariah juga harus tau dari mana sumber dananya yang di setor kan, ataupun yang di biyai, apakah bersumber dari yang halal atau yang haram. Menurut saya pada praktik pembiayaan syariah itu dikarenakan membawa nama syariah, nama agama, jadi harus benar-benar dijalankan sesuai dengan aturan agama.”¹²⁷

Dari penjelasan Bapak Vino, dalam pelaksanaan praktik *funding* perbankan syariah, kita bisa melihat ketentuannya sudah dijelaskan dengan lengkap sesuai dengan aturan syariah, dan cenderung produk *funding* bank syariah itu tidak ada masalah yang berarti, aman-aman saja, tetapi ada catatan yang harus di jaga yaitu dari mana sumber dana didapat dan dipergunakan, hal itu terkait dengan halal atau haramnya dana yang masuk atau dipakai oleh nasabah, bahwa halal menurut Yusuf Al-Qardawi dalam Fiza Fradesa, Septriau Putra Abadi, et.al (2022)

¹²⁷ Vino, Wawancara dengan penulis, tanggal 28 Oktober 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



menyatakan bahwa segala sesuatu yang diizinkan dan membawa kebaikan bagi umat manusia, artinya jika sumber dan penggunaan dana yang halal akan membawa kebaikan bagi umat manusia.¹²⁸

Selanjutnya dari hasil wawancara bersama Bapak Dodi yang merupakan mantan karyawan leasing Adira pada tahun 2009 sampai 2012 dan Bank Syariah Mandiri (BSM) pada tahun 2012 hingga 2014 menyatakan:

“Kalau menurut saya yang dipermasalahkan itu bukan dari akadnya, tapi permasalahannya dari marginnya, kita contohkan pada produk pembiayaan, nasabah menggunakan fasilitas pembiayaan syariah senilai 10 juta, harusnya nasabah bayarnya 10 juta saja, gak boleh kita bayar bayar 12 juta atau 10 juta 100 ribu atau lebih dari 10 juta, menurut saya ada unsur ribanya. Berbeda dengan produk tabungan syariah, dan fasilitas seperti ATM nya tidak bermasalah, termasuk tentang akadnya juga tidak ada masalah, tetapi kelebihan bayarnya itu yang menurut saya menjadi riba, dan tidak sesuai syariah. Tetapi kalau saya andaikan, lebih baik seperti swalayan indomaret dan sejenisnya, menurut saya itu yang namanya akad. Kasir menyampaikn sesuai harga yang tertera, dan harga yang tertera itu sudah ditambah dengan keuntungan dan dapat langsung dibayar oleh costumer, maka kasir mengembalikan sesuai dengan sisa pembelanjannya itu, kalau saya penyebutan akadnya itu yang paling sesuai.”¹²⁹

Dari penjelasan Bapak Dodi itu menunjukkan hal yang lebih kurang sama dengan informan lainnya, bahwa pada akad pada bank syariah itu tidak ada masalahnya, artinya aman-aman saja seorang nasabah menggunakan produk tabungan atau produk-produk pada bank syariah, permasalahan menurut Bapak Dodi adalah kelebihan dalam menggunakan fasilitas pembiayaan syariah, nasabah membayar cicilan seharusnya senilai berapa banyak pembiayaan yang nasabah gunakan, bukan ditambah

¹²⁸ Fiza Fradesa et al., “Fitur Shopee Barokah Dan Tokopedia Salam: Inovasi Marketplace Halal Sebagai Upaya Pengembangan Ekonomi Digital Berbasis Syariah,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (October 2022): 2896, <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6559>.

¹²⁹ Dodi, Wawancara dengan penulis, tanggal 20 Oktober 2022.



dengan nilai margin yang ditetapkan oleh bank tersebut, hal ini sama saja dengan praktik bank konvensional yang menerapkan prinsip bunga atas kredit yang nasabah nikmati. Dan dari kelebihan itu seharusnya tidak dikenakan kepada tambahan seperti margin yang pola perhitungannya seperti bunga bank konvensional. Bahkan Bapak Dodi mengandaikannya dengan swalayan, dalam penyebutan akadnya swalayan tersebut sudah sesuai syariah, dengan cara menyebutkan harga pembelanjaan dan *costumer* membayarnya dengan harga tersebut, jika ada kelebihan uang, maka akan dikembalikan ke *costumer* dan kasir memberikan uang kembalian itu dengan mengucapkan nilai uang dari sisa pembelian barang tersebut. Dan seharusnya bank syariah seperti itu menurutnya, nasabah membeli rumah dengan harga 100 juta dan ditambah dengan keuntungan misalnya 10 juta, maka bank dalam menyampaikan akad menyapaikan bahwa harga rumah itu 110 juta dan langsung di bagi dengan berapa lama nasabah mencicil rumah itu, tidak menerapkan lagi margin yang naik atau turun ditengah-tengah pembiayaan.

b. Praktik pembiayaan pada perbankan syariah menurut mantan karyawan perbankan syariah.

Dari hasil wawancara bersama informan-informan yang diperoleh penulis, maka penulis mengelompokkan proses-proses pembiayaan pada bank syariah menjadi beberapa informasi yang didapat antara lain:

1. Pelayanan terhadap nasabah pembiayaan bank syariah;

Dari hasil wawancara kepada mantan karyawan perbankan syariah yang di temui oleh peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung, maka diperoleh beberapa informasi seperti Bapak Vino yang merupakan mantan karyawan Bank Muamalat, Bank Bukopin, OCBC NISP. Bapak Vino menyampaikan bahwa,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi



“Proses pelayanan perbankan yang saya lihat di garda depan bank pada dasarnya sama-sama saja, untuk pengoperasiannya juga hampir sama, tidak ada yang berbeda pada zaman sekarang ini, pelayanan itu hampir semua bank tidak jauh berbeda, baik bank konvensional maupun bank syariah, untuk pelayanan perbankan, saya lihat dari seluruh pelayanan publik yang ada memang pelayanan perbankan yang lebih bagus dibanding pelayanan publik lainnya.”¹³⁰

Menurut Bapak Vino dalam hal pelayanan, maka pelayanan perbankan adalah pelayanan publik yang lebih bagus dari pelayanan publik lainnya, artinya secara keseluruhan baik bank konvensional maupun bank syariah memberikan pelayanan dan kenyamanan terhadap nasabahnya dalam bertransaksi atau dalam menggunakan fasilitas perbankan begitu juga dalam hal membantu nasabah yang kesulitan. Setiap bank syariah hampir sama saja dengan bank lain, dan bahkan sesuai pengalamannya Bapak Vino juga membandingkan dengan bank konvensional juga hampir sama saja pelayanannya dalam menyambut nasabah.

Selanjutnya wawancara bersama Bapak Dodi, ia akan menceritakan mengenai pelayanan nasabah pembiayaan yaitu:

“Sesuai pengalaman saya, pada awalnya nasabah datang dan nasabah biasanya bertanya, ‘saya mau mengajukan pinjaman pak’. Jadi yang pertama saya lakukan bukan tanya persyaratan dulu dan saya tidak minta syarat pengajuan di awal, biasanya saya tanyakan kegunaan uangnya untuk apa? misalnya nasabah menginginkan untuk modal usaha atau membeli ruko. Maka saya tanyakan lagi sehari berapa pendapatan? Kalau aturannya, cicilan itu rumusnya 40% dari keseluruhan pendapatan yang di miliki oleh nasabah itu untuk cicilan angsuran, tidak boleh kurang dari 40%. Kalau masuk hitungan, selanjutnya saya tanya butuhnya berapa besar pinjamannya?, setelah itu baru kita melakukan survei, BI *checking* dan lain-lain. Kalau sudah tidak ada masalah maka saya minta ke yang bersangkutan untuk syarat-syaratnya. Terus kalau misalnya sudah di setuju untuk pencairan akan dikenakan administrasinya 1% dari total pinjaman. Tapi kalau di BSM karena sistem syariah, nasabah bayar angsuran pertama dulu baru bisa dicairkan. Misalnya angsurannya 3 juta sesuai surat

¹³⁰ Vino, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



pencairannya, maka di rekening harus ada uang senilai 3 juta itu. Nanti pencariannya senilai seluruh pinjamannya tanpa potongan. Kalau dibank lainkan langsung dipotong untuk angsuran pertama. Terus kita jelaskan kalau Bapak ada keterlambatan, dendanya itu 0,006% kalau tidak salah.”¹³¹

Secara detail penyampaian dari Bapak Dodi yang menceritakan pengalamannya melayani nasabah pembiayaan di kantornya, bermula dari Bapak Dodi tidak mengambil syarat terlebih dahulu, tetapi memastikan bahwa nasabah itu menginginkan pembiayaan seperti modal kerja atau membeli ruko sebagai tempat usaha, selanjutnya sebagai *marketing* Bapak Dodi menyiapkan syarat dari kantor seperti survei, pengecekan BI *checking* apakah nasabah mempunyai pembiayaan dibank lain, hal ini sebagai dasar keputusan bank apakah nasabah itu layak diberikan pembiayaan atau tidak, ataupun pendapatan sehari-harinya itu cukup untuk pembayaran angsuran atau tidak, setelah tidak ada permasalahan dan cukup informasi dan bank memutuskan nasabah itu layak mendapatkan pembiayaan, maka di jelaskan kembali berkas apa yang harus disiapkan oleh nasabah, seperti surat-surat yang diperlukan bank termasuk menjelaskan besarnya margin yang dikenakan, denda dan lain sebagainya. Selanjutnya nasabah juga disampaikan mengenai dana yang harus disiapkan untuk pencairan pembiayaan, karena pada BSM, nasabah di syaratkan membayar cicilan pertama, jadi nasabah harus mempunyai dana di rekening sebelum pencairan di laksanakan.

2. Produk pembiayaan bank syariah;

Dari hasil wawancara bersama oleh Bapak Dodi mengenai produk pembiayaan seperti kartu *Hasanah Card*, yaitu:

¹³¹ Dodi, Wawancara.

“Ada produk kartu pembiayaan yang namanya *Hasanah Card*, itu produk BNI Syariah dulu, Cuma sama saja menurut saya dengan kartu kredit juga, supaya orang banyak berbelanja”¹³²

Pada penyampaian Bapak Dodi menerangkan bahwa produk kartu pembiayaan itu hampir sama dengan kartu kredit bank konvensional, memberikan fasilitas ke nasabah untuk banyak berbelanja dan akan cenderung bersifat konsumtif.

Hal senada yang disampaikan oleh Bapak Riko, mengenai produk pembiayaan khususnya kartu *Hasanah Card* yang dimiliki BNI Syariah pada saat itu, dan sekarang sudah menjadi produk BSI, ia menyatakan bahwa:

“Itu sama saja dengan kartu kredit, sama saja dengan produk konvensional, lebih ke arah konsumsi sebenarnya, tetapi yang membedakannya yaitu tidak ada denda dan tidak ada bunga/margin, yang ada biaya administrasinya, misalnya kita gesek kartu 1 juta, trus adminnya 100 ribu, itu kita bayar 1 juta 100 ribu, tidak ada sistem bunga-berbunga seperti kartu kredit bank konvensional. Dan misalnya jatuh tempo tanggal 13, kita bayar di atas tanggal 13, maka tidak dikenakan denda lagi, tapi ada biaya lainnya seperti biaya telepon untuk penagihan, kalau kita telat bayar, itu biaya teleponnya ditagih ke nasabah, seperti telepon ke nasabah kena tagihannya 10 ribu, 10 ribu itu masuk ke tagihan nasabah pemegang kartunya, itu karena bank menghubungi nasabah karena terlambat membayar, tetapi ada maksimal biaya, kalau bank telepon 10 kali ke kita, umpama 100 ribu biaya teleponnya, dan aturan bank biaya maksimal untuk nasabah 10 ribu, jadi tagihan ke kita itu maksimal 10 ribu saja, sisanya 90 ribu di bebaskan ke kantor bank.”¹³³

Dari informasi yang Bapak Riko sampaikan, bahwa pada dasarnya kartu pembiayaan itu yang dinamakan *Hasanah Card* itu sama saja dengan kartu kredit bank konvensional, lebih memberikan kemudahan untuk nasabah menjadi konsumtif. Tetapi perbedaan dengan kartu kredit bank konvensional adalah tidak dikenakan bunga-berbunga, pada saat nasabah menggunakan

¹³² Dodi, Wawancara.

¹³³ Riko, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN
SUNTHO JAMBI
BINA THAHAK THAHAK THAHAK

kartu untuk belanja ataupun penggunaan lainnya, maka berapapun yang digunakan tidak dikenakan bunga lagi, tetapi hanya dikenakan biaya administrasi, dan biaya administrasi itu sudah ditetapkan oleh bank, dan nasabah sudah mengetahuinya pada awal mendapatkan kartu. Tetapi jika nasabah terlambat membayar tagihan, maka tidak di kenakan denda lagi, tetapi dikenakan biaya telepon penagihan, saat bank menghubungi pemegang kartu untuk menagih pembayarannya yang telah jatuh tempo, dan biaya itu akan dimasukkan dalam tagihan nasabah kedepannya. Dan ada maksimal biaya yang ditetapkan oleh bank, jika biaya telepon itu lebih dari maksimal biaya yang akan di kenakan ke nasabah, sisanya bank yang akan di bebaskan dengan biaya telepon itu.

Hal yang serupa disampaikan oleh Bapak Anggris mengenai produk kartu pembiayaan, yaitu:

“Kalau produk *Hasanah Card* sih menurut saya tidak pas dibank syariah, kalau tidak salah sih akad kafalah salah satunya, hampir sama saja dengan produk konvensional, dan secara tidak langsung memberikan fasilitas untuk menjadi konsumtif.”¹³⁴

Menurut Bapak Anggris, produk kartu pembiayaan yang di terbitkan oleh bank syariah itu tidak sesuai dengan semangat syariah. Produk *Hasanah Card* bank syariah itu sama saja dengan produk kartu kredit bank konvensional yang memberikan pembiayaan kepada nasabah agar berperilaku konsumtif.

Selain produk kartu pembiayaan, ada lagi produk bank syariah yang sangat populer yaitu produk tabungan haji, menurut Bapak Dodi, menyatakan bahwa:

“Produk yang pernah saya proses seperti tabungan haji itu, kalau menurut saya orang ingin berangkat haji seperti diperas oleh BSM, saat itu untuk daftar atau masuk haji harus membayar awal 11 juta untuk ngambil kursi saja, untuk pembayaran lunas harus bayar dalam 3 tahun, jadi dulu BSM harus 3 tahun sudah lunas.

¹³⁴ Anggris, Wawancara.



Jadi orang banyak yang tidak sanggup, itukan sama seperti memeras nasabah. Tetapi saat itu saya dapat informasi dari teman di Bank Mandiri, malahan bisa dicicil sampai sebelum kita diberangkatkan, biasanya daftar haji itu berangkatnya sampai bertahun-tahun setelah kita dapat kursi haji, jadi dicicil sampai sebelum diberangkatkan, tidak ada batasannya seperti BSM hanya 3 tahun, itu sih yang saya tahu saat dulu waktu memasarkan produk haji. Kalau sekarang saya sudah kurang tahu.”¹³⁵

Dari pengalaman Bapak Dodi memasarkan produk tabungan/perjalanan haji bahwa saat itu BSM terlihat seperti memeras nasabah, karena nasabah harus membayar lunas biaya haji maksimal dalam 3 tahun. Tetapi di bank Mandiri yang merupakan bank konvensional tidak menetapkan pembayaran seperti itu, yang penting dibayar lunas sebelum tahun keberangkatan nasabah. Hal ini membuat banyak nasabah yang di tawarkan oleh Bapak Dodi tidak sanggup membayar, karena aturan 3 tahun harus lunas. Artinya nasabah yang menginginkan haji dan menyetorkan uangnya itu akan berpindah ke bank konvensional, dan bank syariah yang berpeluang mendapatkan nasabah tabungan haji tidak akan mendapatkan nasabah dan sekaligus tidak mendapatkan setoran dana dari nasabah.

Berbeda dengan produk lainnya, dalam hal produk pembelian rumah pada bank syariah, menurut Ibu Avika menyatakan bahwa:

“Pengalaman saya bekerja, saya menilai saat itu ada beberapa hal yg masih belum sesuai dengan prinsip syariah. Contohnya ketika melakukan akad *murabahah* pembelian rumah. Sepengetahuan saya, seharusnya bank menjual rumah kepada nasabah, bukan memberikan pinjaman uang ke nasabah untuk melunasi rumah tersebut dari pemilik. Jika rumah tersebut adalah milik developer atau perorangan, bank harus membeli terlebih dahulu rumah tersebut dari pemilik kemudian menjual lagi ke nasabah dengan harga jual ditambah margin yg telah disepakati. Namun pada praktiknya, sudah terjadi transaksi sebelumnya antara nasabah dengan pemilik rumah dan bank akhirnya mencairkan uang agar nasabah dapat melunasi rumah tersebut.

¹³⁵ Dodi, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Selanjutnya nasabah tinggal membayar kewajiban ke bank setiap bulannya sesuai dengan kesepakatan. Menurut saya, Hal ini kurang lebihnya sama dengan proses KPR di bank konvensional.”¹³⁶

Dari penjelasan Ibu Avika menyatakan pada produk pembiayaan pembelian rumah, ada proses yang menurutnya tidak sesuai dengan syariah, yang ia tau bahwa kalau prinsip syariah khususnya pada akad *murabahah*, rumah itu dibeli oleh bank dan selanjutnya dijual ke nasabah, bukan proses pemberian uang ke nasabah agar nasabah membayar ke pemilik rumah/developer. Hal ini sama saja prosesnya pada KPR di bank konvensional yang memberikan pinjaman uang untuk nasabah dalam rangka melunasi pembelian rumah kepada pemilik/developer.

Selanjutnya dari pengalaman yang dimiliki oleh Ibu Avika, ia pernah menjalankan proses pembiayaan multiguna, atau pembiayaan renovasi rumah, ia menyatakan bahwa:

“Kalau pembiayaan multiguna harus menjaminkan sertifikat. Pembiayaan lainnya yaitu renovasi rumah, kalau renovasi nanti pembiayaan sesuai RAB dari nasabah. Dan pencairannya juga bertahap sesuai progres renovasinya dan dibuktikan oleh kuitansi pembelian material, kalau uang pencairan sebelumnya sudah dibelanjakan semuanya.”¹³⁷

Dari pembiayaan multiguna yang pernah di proses Ibu Avika, pembiayaan ini walaupun untuk keperluan macam-macam, tetap menjaminkan sertifikat rumah. Selanjutnya kalau pembiayaan renovasi rumah, proses pembiayaan itu tergantung dari hasil Rencana Anggaran Biaya (RAB) untuk renovasi rumah, pada saat persetujuan pencairan dana kerekening nasabah, maka nasabah harus membelikan segera bahan bangunan yang diperlukan dan harus dibuktikan dengan kuitansi pembelian material, atau pencairan dananya tergantung berapa persen selesainya renovasi

¹³⁶ Respati, Wawancara.

¹³⁷ Respati, Wawancara.

rumah tersebut, jadi proses pencairan pembiayaan rumah itu tidak langsung dicairkan diawal sesuai nilai RAB, tetapi bertahap sesuai penyelesaian renovasi rumah itu, atau habisnya bahan bangunan yang dibeli.

Pada hasil wawancara dengan Bapak Anggris yang menyatakan bahwa:

“Rata-rata orang menyampaikan bank syariah itu ‘berganti baju’ saja, bedanya cuma label saja. Seperti contohnya, produk *mudhorobah* untuk pembiayaan. Produk itu untuk pembiayaan dengan pembagian hasil antara bank dan nasabah, tetapi kemudian juga harus mau berbagi risiko antar bank dan nasabah. Produk *murabahah* juga jarang sekali bank yang mau menawarkan ke nasabah, karena jarang juga bank yang mau membelikan barangnya dulu baru dijual kembali ke nasabahnya. Biasanya nasabah dulu yang mencari barangnya kemudian nanti bank akan membelinya dan langsung dijual ke nasabah yang mencari barang itu. Perbedaan antara yang konvensional dengan syariah adalah bank membeli dulu barangnya, baru dijual ke nasabah, terutama untuk pembiayaan. Tapi kalau untuk *funding* atau simpanan, yang sesuai adalah wadiah atau sistem titip. Kalau itu akad dan produknya sudah pas. Jadi yang digunakan hanyalah fasilitas ATM dan lainnya, mungkin bisa jadi nantinya akan dikenakan biaya.”¹³⁸

Dari penyampaian Bapak Anggris, banyak orang yang menyampaikan bahwa bank syariah itu hanya ‘berganti baju’, dan cuma beda di labelnya saja, selain itu sama saja dengan bank konvensional. Pada produk *mudharabah* untuk pembiayaan, maka bank harus mendapatkan bagi hasil dari pembiayaan kepada nasabah itu, dan juga harus pula menanggung resiko bersama nasabah jika terjadi kerugian. Seharusnya bank menerapkan prinsip yang sesuai syariah, tetapi banyak bank yang tidak mau memberikan pembiayaan dengan akad tersebut. Berbeda lagi dengan akad *murabahah*, harusnya sesuai prinsip syariah bank harus membeli dahulu barang yang diinginkan oleh nasabah, bukan nasabah yang mencari barang yang diinginkannya,

¹³⁸ Anggris. Wawancara.

selanjutnya bank membelinya dan langsung dijual ke nasabah yang mencari barang itu.

3. Margin yang diberikan oleh bank syariah;

Pada perbankan syariah margin merupakan perbedaan yang mendasar pada perbankan konvensional, dari hasil wawancara dengan Bapak Vino, yang bersangkutan menyatakan bahwa:

“Sebenarnya pada dasarnya margin di bank syariah murni dengan bank syariah konvensional yang mempunyai layanan syariah (UUS) itu mirip-mirip aja. Tetapi kalau dilihat malah lebih mahal di bank syariah murni, dibandingkan bank konvensional, sebenarnya mungkin kalau tidak ada denda dengan dan biaya lain-lain, serta sesuai ketentuan agama, seharusnya jauh lebih ringan, kan harusnya di bank syariah sesuai kesepakatan antara bank dan nasabah, bukan sesuai tingkat suku bunga yang diatur oleh Bank Indonesia (BI), jadinya karena aturan itu masih dikeluarkan oleh otoritas konvensional, maka harga margin hampir sama saja, seharusnya pada praktiknya yang berlaku adalah hukum jual beli, misalnya bank beli rumah harga 100 juta, setelah itu nasabah mau beli rumah tersebut, selanjutnya bank membeli dahulu dan dinaikan menjadi 120 juta, jadinya nasabah mencicil selama sepuluh tahun senilai 120 juta. Perbulannya 1 juta kalau cicilannya 1 tahun kan 12 juta. Harusnya nilainya segitu dibagi sampai akhir masa cicilan, tetapi pada praktiknya berbeda, tetap aja ada beberapa bank syariah yang menerapkan sistem suku bunga/margin *fluktuatif*, jadi harganya yang disepakati pada awal hanyalah persentase marginnya saja bukan harga rumahnya, dan cicilan awalnya misalnya satu bulan 1 juta, tapi pada cicilan bulan ke 6 mengikuti suku bunga Bank Indonesia, jadinya bulan ke 7 dan seterusnya bisa berubah-ubah cicilannya, dan harga jualnya juga jadi berubah hingga akhir pembiayaan. Praktik seperti ini harusnya kan tidak boleh dilakukan, suku bunga *fluktuatif* yang saya sampaikan itu contohnya yang saya tau itu UUS OCBC NISP, harusnya kan tidak boleh, akad syariah kan harus sesuai dari awal sampai akhir dalam penetapan harga keuntungan bank, apapun yang terjadi di pertengahan jalankan itu sudah resiko bersama antara bank dan nasabah, tentang bagi hasil, terkait uang yang disimpan, harusnya karena rumah/barang itu sudah dibeli oleh bank, setelahnya kan di jual kembali ke konsumen, jadinya bank sudah memikirkan resikonya.”¹³⁹

¹³⁹ Vino, Wawancara

Dari penjelasan Bapak Vino yang mengakui bahwa margin yang diberikan oleh bank syariah murni itu, cenderung lebih mahal dari bank konvensional, hal ini tergantung biaya dan denda serta biaya lain-lain yang akan dikenakan kepada nasabah pembiayaan disaat berjalannya pembiayaan yang diberikan oleh bank. Seharusnya bank syariah sebaiknya jauh lebih murah, karena prinsipnya itu jual beli, prinsip jual beli itu sesuai dengan kesepakatan, bukan sesuai aturan standar bunga/margin yang dikeluarkan oleh BI, jadinya margin dan bunga hampir sama saja, karena yang mengeluarkan aturan itu hanya pada otoritas konvensional yang mengacu pada prinsip bisnis.

Bapak Vino juga mengilustrasikan seperti pembiayaan rumah dibank syariah, dengan harga 100 juta, nasabah yang mengetahui harga jual rumah itu 100 juta, dan karena mengambil fasilitas pembiayaan rumah, maka bank membelinya terlebih dahulu, dan bank menaikkan harga jualnya menjadi 120 juta (bank ambil margin 20 juta), tetapi pada praktiknya bank tidak menjalankan proses itu, yang dijalankan pada praktiknya adalah pada awal nasabah menerima fasilitas pembiayaan hanya mengetahui cicilan 1 juta tiap bulannya, selama 120 bulan atau 10 tahun, tetapi setelah bulan ke 7 (tujuh), margin yang diberikan kepada nasabah mengikuti suku bunga *fluktuatif* (berubah-ubah) yang diterapkan Bank Indonesia, maka kalau di hitung ulang maka harga rumah tersebut tidak akan sesuai dengan prinsip jual beli, yang dipraktikkan adalah akad pembayaran cicilan selama 6 (enam) bulan dengan harga 1 (satu) juta dan diatas 6 (enam) bulan atau bulan ke 7 (tujuh) dan selanjutnya mengikuti aturan Bank Indonesia, secara otomatis harga rumah tersebut akan berubah dengan sendirinya hingga selesai pembiayaan.

Oleh karena itu menurut Bapak Vino, suku bunga/margin yang diberikan oleh bank syariah itu tidak boleh *fluktuatif*, atau akad



yang disampaikan merupakan nilai margin saja, seharusnya berapa harga rumah yang dibeli ditambah dengan keuntungan bank dan administrasinya, maka dibagi langsung dengan berapa lama nasabah membayar/mencicilnya.

Berbeda dengan yang disampaikan oleh Bapak Riko, dari informasi yang ia terima adalah:

“Kalau dari informasi yang saya terima, Bank Muamalat itu pembiayaannya dengan margin tetap, jadi cicilannya dari awal hingga akhir sama, jadinya akad dari awalnya misalnya pembiayaan 10 juta dengan margin 2 juta selama setahun, jadi selama setahun itu cicil 1 juta, tidak akan berubah marginnya hingga 1 tahun. Walau suku bunga Bank Indonesia berubah di tengah jalan, jadi tetap terus cicilannya, dan tanpa denda, beda dengan bank lain yang masih ikut suku bunga Bank Indonesia.”¹⁴⁰

Dari informasi Bapak Riko mengenai margin yang diberikan kepada nasabah pembiayaan di Bank Muamalat yaitu margin yang bersifat tetap dari awal pembiayaan hingga akhir pembiayaan, sesuai dengan ilustrasi yang disampaikan, bank tidak mengikuti kenaikan atau penurunan suku bunga Bank Indonesia sebagai pengatur keuangan perbankan. Artinya praktik seperti ini sudah sesuai dengan praktik yang seharusnya dilakukan oleh perbankan syariah.

Dalam penetapan margin yang dilihat oleh Bapak Eko Setiawan adalah:

“Kalau di syariah misalnya pembiayaan 120 juta, harga mobil ini 120 juta dicicilah sebesar 120 juta itu selama 10 tahun, harusnya sudah tau lah untung banknya itu sebesar 20 juta, tapi kita sebagai nasabah tidak tau harga sebenarnya, karena marginnya mengikuti suku bunga Bank Indonesia. Artinya kalau seperti ini kan sama saja bunga 5% bunga 10%, artinya akadnya itu bukan pada keuntungan di depan, tetapi yang disepakati nilai margin yang dikenakan bank, seharusnya di tetapkan dari awal cicilannya hingga akhir pembiayaan, makanya kita gak tau berapa harganya barangnya yang kita beli. Jadinya yang diinformasikan awal itu cicilannya 1 juta misalnya, di tahun keberapa berubah

¹⁴⁰ Riko, Wawancara

cicilannya. Artinya kita tidak tahu harga mobil di awal itu berapa besar sampai akhir. Selanjutnya ada juga seperti ini, pembiayaan seharusnya 100 juta, tetapi di awal langsung di potong dengan administrasi dan lain-lain. Jadinya kita cuma pinjam 98 juta. terus habis itu nanti ada administrasi ini dan itu, kemudian ditambah lagi cicilan untuk satu bulan jadinya dari 100 juta itu potong 1 bulan cicilan secara umum itulah yang memang yang agak diresahkan artinya antara bunga dan margin tidak ada bedanya.”¹⁴¹

Dari penyampaian ilustrasi yang Bapak Eko kemukakan bahwa bank syariah itu menetapkan harga marginnya atau sama dengan bunganya kalau di konvensional, bukan kenaikan harga mobil yang dia beli, hal ini yang memperlihatkan bahwa margin dan bunga sama saja, belum lagi margin yang bisa berubah-ubah karena mengikuti suku bunga Bank Indonesia. Artinya penetapan keuntungan bank untuk jual beli mobil tersebut tidak jelas, seharusnya bank menetapkan kenaikan harga mobil itu berapa besar diawal, selanjutnya di tetapkanlah cicilan dari awal hingga akhir pembiayaan dengan nilai yang tetap/tidak berubah-ubah.

Selanjutnya Bapak Eko menyampaikan ilustrasi yang lain mengenai pembiayaan yang pernah ia temui, bahwa pembiayaan itu tidak sepenuhnya harga yang sesuai dengan harga mobil yang dibeli, nilainya berkurang karena dipotong dengan biaya administrasi dan cicilan pertama, artinya pembiayaan itu menjadi tidak sesuai dengan harga mobil yang ingin dibeli, nasabah diharuskan menyediakan dana tambahan untuk membeli mobil itu, akibat dari potongan yang dikenakan bank.

Dari wawancara Bapak Dodi, penulis mendapatkan informasi mengenai margin di bank syariah yaitu:

“Harganya sama marginnya sama, dia tergantung. Kalau di BSM kalau dulu ada untuk khusus KPR nya marginnya dulu kalau untuk KPR, seingat saya karena saya sebagai marketing di sana. KPR 0,6%, murah kadang produknya berubah ubah, satu lagi enak nya, Biaya admin nya cuma 1% dan angsurannya flat. Proses

¹⁴¹ Setiawan, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



penentuan margin itu kalau di BRI, misalnya kita bayarnya 1 juta tiap bulannya selama 15 tahun, jadinya angsuran ke 10 tahun lewat satu bulan itu naik lagi, biasanya gitu, jadi tidak senilai 1 juta lagi. Apalagi BTN Syariah beda lagi, kalau BTN Syariah 6 bulan pertama *flat*, setelah itu di “gasnya” kita lagi. BTN Syariah lebih parah. Selanjutnya mengenai margin ini, banyak juga saya dengar yang mau take over malah enggak jadi karena besar marginnya, dibank syariah.”¹⁴²

Informasi yang Bapak Dodi sampaikan diatas menerangkan bahwa besarnya nilai margin antara bank syariah dengan bank konvensional sama saja, contoh yang diberikan Bapak Dodi yaitu BSM yang menetapkan margin pembiayaan rumah sebesar 0,6% pada saat itu, tetapi mungkin saat ini berubah, itu tergantung aturan yang ada. Kelebihan BSM pada proses pembiayaan yang ia lakukan yaitu biaya administrasinya hanya 1% dari nilai pembiayaan, cicilannya tetap/*flat* dari awal hingga akhir pembiayaan. Berbeda dengan di UUS BRI, dicontohkan oleh Bapak Dodi yaitu kalau misalnya cicilannya pada awal-awalnya 1 juta, pada bulan atau tahun tertentu akan naik, sama halnya dengan BTN Syariah.

Selanjutnya mengenai margin yang dikenakan kepada nasabah kredit dibank konvensional bahwa banyak nasabah yang akan berpindah ke pembiayaan bank syariah, tetapi karena margin yang dikenakan bank syariah itu lebih besar/mahal, maka banyak nasabah tidak jadi berpindah ke bank syariah.

Sama halnya informasi dari hasil wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak Angga, yaitu:

“Proses yang kami lihat dan yang kami rasakan sama aja, cuma beda pada ‘permainan’nya, yang namanya orang pada udah jago-jago ya memilihnya, apalagi KPR, mereka paham hal itu, misalnya margin/bunga ternyata yang *fix* nya hanya di 6 tahun pertama kemudian mengikuti Suku Bunga BI atau ada juga yang suku bunga *fix*, tetapi ternyata di suku bunga *fix* juga bermasalah lagi karena mengikuti suku bunga BI Jadi kalau seandainya

¹⁴² Dodi, Wawancara.

saudara atau teman saya jelasin *fix*-nya bersyarat, jadi ibaratnya ada yang 2 tahun pertama *fix* nya, selanjutnya mengikuti suku bunga BI, ada yang 6 tahun pertama selanjutnya juga mengikuti suku bunga BI, karena orang kan bicaranya kredit KPR, kalau KPR ini kan rata rata kan orang pengennya lama gitu kan, dengan alasan nasabah karena nggak terbebani lah dalam membayar, alasan orang kredit lama itu sepele sebenarnya, daripada ngontrak, mendingan kita kredit. Tapi karena alasannya itu dan sugestinya semacam itu, daripada kredit mendingan bayar cicilan panjang. Jadi ya saya lihat prosesnya sejauh ini sama-sama aja, proses pembiayaan ada yang pencairan cepat ada yang lambat”¹⁴³

Menurut Bapak Angga, hampir sama dengan pernyataan Bapak Dodi diatas, yaitu proses antara bank syariah dan konvensional hampir sama saja, tergantung dari *marketing* dan nasabah yang memilihnya, karena sekarang nasabah sudah tau dan sudah mengerti menghitung berapa besar yang akan mereka bayar untuk suatu pembiayaan. Tetapi ada satu hal yang menurutnya itu bermasalah yaitu margin atau suku bunga tetap, cuma tetapnya bersyarat, seperti pada bulan atau tahun tertentu itu berubah menjadi suku bunga/margin yang ditetapkan oleh otoritas perbankan, hal ini yang membuat harga rumah yang nasabah cicil itu tidak sesuai dengan prinsip jual beli.

Pada dasarnya nasabah menginginkan pembiayaan karena dimudahkan mencicil dengan jangka waktu yang panjang. Dengan asumsi bahwa, nasabah kalau mencicil dalam jangka waktu yang panjang pada pembiayaan rumah itu, sama dengan nasabah mengontrak rumah dengan orang lain, dan akhirnya rumah tersebut pada akhir masa cicilan menjadi hak nya. Jika nasabah mengontrak dengan orang lain selama 10 tahun, rumah tersebut tidak menjadi hak pengontrak, makanya pilihan nasabah lebih baik mencicil dalam jangka waktu yang lama, agar cicilannya menjadi kecil dan terjangkau dan akhirnya rumah menjadi miliknya.

¹⁴³ Angga, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Dalam hal pencairan pembiayaan di bank syariah Bapak Angga menyampaikan bahwa waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pembiayaan itu tergantung dari bank dan karyawan yang memproses pembiayaan itu, ada yang pencairannya memakan waktu yang lama, ada juga yang cukup singkat pencairannya, hal ini sama saja dengan bank lainnya baik konvensional maupun bank syariah.

Selanjutnya Bapak Angga juga menyampaikan bahwa:

“Kalau berbicara bunga atau margin, ini kan sudah standar BI mana bisa kita rendahkan atau turunkan. Rendah atau tinggi semua sudah ada aturannya. Tapi itulah otoritasnya BI, atau aturan perundang-undangan yang berlaku. Karena di situ sama saja. Misalnya, nasabah ambil 100 juta di BSI, dan saya ambil 100 juta di BRI nanti pasti nilainya hampir sama saja. Mungkin enggak berbeda jauh ya. Bedanya mungkin di adminnya BRI lebih murah dari adminnya BSI, atau notarisnya lebih murah BSI dari BRI atau biaya yang lainnya, kan putarannya segitu-segitu saja.”¹⁴⁴

Mengenai margin, yang menetapkan adalah aturan dari otoritas keuangan seperti BI, jadi tidak bisa di turunkan sesuai keinginan bank, walaupun sebenarnya prinsip bank syariah adalah jual beli, tetapi aturannya tidak bisa diubah, paling nanti berbeda pada biaya-biaya saja, seperti dicontohkan oleh Bapak Angga, dan nilai akhirnya tidak akan jauh berbeda antara bank syariah dengan bank konvensional.

4. Akad dalam pembiayaan bank syariah.

Dalam praktik perbankan syariah, akad sangat berperan penting, karena akad inilah yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional, berdasarkan informasi Bapak Jejaka Setia, mengenai akad yang ada di bank syariah yaitu:

“Akad itu biasanya di ucapan, seperti pembiayaan, nasabah mau beli rumah 100 juta, nasabah informasikan ke bank bahwa dia mau rumah tersebut, jadi saat pembiayaan, bank

¹⁴⁴ Angga, Wawancara.

mengucapkan akad kepada nasabah, rumah ini harga 100 juta, kami jual kepada nasabah 140 juta.”¹⁴⁵

Dari penyampaian diatas bahwa bank syariah menerapkan pengucapan akad dengan me-*lafaz*-kannya dengan nasabah itu, misalnya nasabah membeli rumah seharga 100 juta, maka karena bank menaikkan harganya menjadi 140 juta, maka bank mengucapkan harga pembeliannya itu 100 juta dan dijual ke nasabah dengan harga 140 juta. Dan akad ini merupakan hal yang penting bagi bank syariah.

Dari hasil wawancara Bapak Dodi, informasi yang diperoleh penulis adalah:

“Dalam hal nasabah yang minta tambah dari harga jual rumah, itu karena yang bersangkutan minta lebih pembiayaan, jadinya kalau nasabah tidak untung dia enggak mau lah tambah pembiayaan, karena dana yang lebih bisa nasabah pergunakan ke hal yang lain. Misalnya di bank A dia hutang 100 juta, sisa pinjamannya tinggal 80 juta, dia butuhnya 150 juta, kita cairkan 150 juta. Kalau agunan yang dimilikinya di atas 300 juta, itu cukuplah untuk jaminan, hal itu tidak masalah, walaupun dana yang digunakan 80 juta itu untuk menutup pinjaman di bank lain, dan sisanya diambil untuk keperluan lain lagi. Misalnya untuk modalnya lagi, atau apa saja sebagai keperluan nasabah itu, akad nya sama seperti *take over*, dan tidak ada akad yang lain, akadnya satu saja untuk pelunasan pinjaman.”¹⁴⁶

Dari ilustrasi yang disampaikan oleh Bapak Dodi bahwa jika nasabah yang ingin memindahkan pinjamannya ke pembiayaan bank syariah, kalau nasabah tidak mendapatkan keuntungan lebih dari pinjaman yang dahulu, maka nasabah juga tidak akan mau pindahkan pinjamannya itu, artinya marketing harus pandai memujuk nasabah agar bisa pindah ke bank tersebut. Pada proses penilaian jaminan oleh bagian terkait pembiayaan, jika jaminannya cukup baik dan bisa menjamin pembiayaan itu lebih besar, maka perpindahan pinjaman itu bisa dilakukan dengan

¹⁴⁵ Setia, Wawancara.

¹⁴⁶ Dodi, Wawancara.

penambahan nilai pembiayaan, walaupun pinjaman nasabah pada bank hanya tinggal 80 juta saja, tetapi nasabah menginginkan pembiayaan 150 juta, maka tetap bisa dicairkan. Artinya sisa dari perpindahan pinjaman itu dapat digunakan oleh nasabah sebagai modal atau hal lain yang diperlukan oleh nasabah, tetapi akad yang di perjanjikan diawal adalah akad perpindahan pembiayaan (*take over*). Seharusnya *take over* itu hanya senilai 80 juta saja, karena akadnya hanya untuk *take over*, bukan untuk pembiayaan lainnya. Dan kalau nasabah mau menggunakan *take over* senilai 80 juta dan 70 juta menjadi modal kerja, seharusnya memakai 2 akad yang berbeda karena ada 2 jenis pembiayaan yang terjadi.

Terkait dengan akad yang di gunakan pada bank syariah, menurut Bapak Angga menyampaikan bahwa:

“Sejauh yang kami rasakan di bank syariah, kalau penggunaan akadnya salah, maka stutusnya haram, seharusnya haram juga penggunaan pembiayaannya.”¹⁴⁷

Dari statement Bapak Angga diatas bahwa kalau menggunakan akad yang berbeda atau bisa dikatakan salah, maka pembiayaan yang diberikan juga ikut salah dan hukumnya haram. Hal ini senada dengan yang disampaikan Bapak Dodi diatas yang mencontohkan perbedaan penggunaan dengan akad yang diperjanjikan diawal, walaupun sebagian digunakan sesuai dengan akad *take over*, tetapi sisanya tidak ada dalam perjanjian atau akad yang sesuai, maka akan menjadi haram juga menggunakan pembiayaan itu.

5. Denda yang di kenakan dalam pembiayaan bank syariah;

Wawancara dengan Bapak Vino mengenai denda yang dikenakan oleh bank syariah pada proses pembiayaan, menyatakan bahwa

¹⁴⁷ Angga, Wawancara.

“Ada denda yang dikenakan kepada nasabah pembiayaan jika terlambat membayar cicilannya, walaupun denda itu tidak masuk dalam keuntungan bank, dan denda yang dikenakan itu akan disalurkan ke pondok pesantren atau yatim piatu atau lembaga lain yang ditunjuk sebagai sedekah, atau bentuk lain tergantung keputusan manajemen bank. Dan setau saya denda itu sepertinya itu dicampur dengan *Corporate Social Responsibility (CSR)* untuk penyalurannya, tetapi saya tidak tahu secara pasti, itukan dari manajemen yang mengaturnya. Praktiknya hampir sama, dengan bank konvensional yang membedakan adalah penerapan di bank konvensional itu dendanya dimasukkan dalam keuntungan bank, tetapi di bank syariah itu tidak masuk dalam keuntungan bank. Jadi yang saya lihat karena sistem atau aturannya yang mengaturnya adalah orang yang sama dengan konvensional, seperti BI dan OJK, jadinya aturan itu aturan konvensional yang disadur menjadi aturan syariah. Seharusnya penerapannya itu menganut prinsip jual beli, itu menurut saya masih rancu antara bank syariah dengan bank konvensional, mungkin lebih tepatnya bank konvensional itu hanya ‘ganti baju’ menjadi bank syariah.”¹⁴⁸

Denda yang dikenakan oleh bank kepada nasabah, menurut Bapak Vino itu dikarenakan pada saat nasabah terlambat mencicil/membayar kewajiban dlbulan tersebut. Denda yang dibebankan oleh bank akan dipungut dengan menambah nilai cicilan di bulan depannya, jadi secara otomatis nasabah jika seharusnya membayar 1 juta pada bulan itu, tetapi tidak dapat membayar, maka setelah jatuh tempo pembayaran akan di kenakan misalnya Rp. 1.000,-, artinya bulan depan akan dikenakan cicilan bulan ini sebesar 1 juta ditambah 1.000 rupiah dan ditambah cicilan bulan depan sebanyak 1 juta, secara keseluruhan bulan depan nasabah harus membayar Rp. 2.001.000,-, walau pun denda Rp. 1.000,- itu tidak dimasukkan dalam pendapatan bank, dan di teruskan kepada lembaga seperti pesantren ataupun lembaga yang di tunjuk sebagai sedekah atau sebutan lainnya yang ditetapkan oleh manajemen. Tetapi Bapak Vino tidak mengetahui secara pasti

¹⁴⁸ Vino, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



mengenai denda tersebut di campur menjadi CSR atau tidak, karena itu merupakan kebijakan dari manajemen pusat. Tetapi jika uang denda itu disalurkan dan dijadikan CSR atau sedekah yang mengatas namakan bank tersebut, maka itu tidak diperbolehkan secara agama.

Mengenai denda yang di kenakan oleh bank syariah, menurut Bapak Riko adalah:

“Kalau dari informasi pihak *Hasanah Card*, denda itu dikumpulkan, misalnya satu bulan atau beberapa bulan atau satu tahun, terus langsung di salurkan ke badan penerima, itu yang saya tau, dan informasi ini dari pihak *Hasanah Card* saja, kalau pembiayaan lainnya di BNI Syariah, akan disalurkan ke lembaga yang di tunjuk kantor, langsung di salurkan, tidak di gabung dengan CSR. Kalau CSR beda lagi.”¹⁴⁹

Informasi yang didapatkan dari Bapak Riko saat *training* dengan bagian kartu pembiayaan (*Hasanah Card*) yaitu denda yang di kenakan ke nasabah pembiayaan, maka dari denda yang di bayarkan oleh nasabah itu akan dikumpulkan selama beberapa waktu misalnya 1 tahun, dan disalurkan ke badan penerima yang ditunjuk oleh bank tersebut, dan tidak digabungkan dengan kewajiban CSR bank, dan biaya CSR akan dikeluarkan lagi dengan cara yang berbeda.

Dari hasil wawancara bersama Bapak Jejaka Setia, menerangkan bahwa:

“Denda bank yang dikenakan kepada nasabah pembiayaan, saya rasa itu tidak benar, pada pembiayaan kalau nasabahnya tidak sanggup bayar, harusnya tidak di denda atau bahkan disita, tetapi dibantu untuk di selesaikan atau dijual bersama-sama nasabah, dan dikembalikan sisa penjualannya itu setelah diselesaikan tunggaknya, Kalau tidak salah yang saya tau seperti itu.”¹⁵⁰

¹⁴⁹ Riko, Wawancara.

¹⁵⁰ Setia, Wawancara.

Menurut Bapak Jaka, ia tidak sepekat atas pengenaan denda bahkan sita, tetapi jika memang nasabah tidak dapat membayar maka bank harus membantu menyelesaikan permasalahan itu, dan bahkan jika nasabah juga memang sudah tidak dapat menyelesaikan kewajibannya itu, bank harus membantu menjual dan hasil dari penjualan dipotong tunggalkan dan sisanya di berikan ke nasabah.

Dari denda yang dikenakan pihak bank syariah, sepengetahuan Bapak Dodi saat bekerja saat itu bahwa:

“Kalau di pembiayaan tetap dikenakan denda kalau terlambat membayar, nanti yang saya tau itu untuk dana sosial. Di BSM itu ada dana sosialnya tetapi saya lupa namanya, dia mempunyai dana sosial sendiri dan badan sendiri di BSM. Dan penyalurannya itu saya tidak mengerti, itu kan urusannya ke bagian lain, bukan ke marketing.”¹⁵¹

Informasi diatas yang di sampaikan oleh Bapak Dodi yaitu bank syariah akan mengenakan denda jika nasabah melakukan keterlambatan pembayarannya, tetapi denda itu tidak dimasukkan dalam keuntungan bank, tetapi dimasukkan dalam suatu tempat dan akan disalurkan ke dana sosial. Di BSM saat itu ada tempat penyaluran dana sosialnya dari denda yang nasabah bayarkan, tetapi ia tidak mengetahui proses penyalurannya seperti apa, karena beda bagian dengan pekerjaan yang ia lakukan.

Berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Afrinaldi, ia menyampaikan sebagai berikut:

“Nasabah tidak begitu mengerti dengan penalti, denda, apakah ada atau tidak, jadi yang di penting nasabah itu cicilannya. Kalau dikenakan denda, memang tidak masuk dalam keuntungan bank, tetapi nantinya di salurkan ke umat, cuma nanti atas nama banknya dalam bentuk CSR sepertinya, seharusnya denda itu tidak disalurkan di atas namakan bank, tetapi disalurkan tanpa nama bank. Bahasanya CSR tanpa modal. Seharusnya namanya hasil riba, tidak boleh disalurkan atas nama si pemberi.”¹⁵²

¹⁵¹ Dodi, Wawancara.

¹⁵² Afrinaldi, Wawancara.



Dari pengalaman Bapak Afrinaldi diatas, nasabah pada dasarnya tidak mengerti dengan namanya denda, penalti dan lain sebagainya, yang nasabah lihat dan fokuskan adalah cicilannya. Jika nasabah dikenakan denda maka denda itu tidak dimasukkan ke keuntungan bank, tetapi nanti akan disalurkan ke umat, dan sepertinya denda yang didapat itu disatukan dengan CSR bank, seharusnya tidak disatukan, karena denda adalah hasil dari kelebihan yang diambil (riba), menurut Islam uang hasil riba tidak boleh disalurkan mengatasnamakan suatu nama orang atau badan, harus di sampaikan dengan cuma-cuma tanpa tau dari siapa uang ini diberikan.

6. Pembiayaan bank syariah yang digunakan untuk lebih dari satu tujuan;

Wawancara dengan Bapak Vino mengenai pembiayaan dengan tujuan lebih dari satu penggunaan di bank syariah mendapatkan informasi bahwa

“Ada pembiayaan di bank syariah seperti nasabah PNS yang biasanya menggunakan pembiayaan untuk kebutuhan anak sekolah, liburan, dan beberapa pemakaian lainnya, biasanya nasabah menjaminkan SK PNS yang dimilikinya. Untuk akadnya seingat saya itu *murabahah*, tetapi itu pinjaman untuk konsumtif.”¹⁵³

Dari informasi Bapak Vino, ada pembiayaan yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menjaminkan Surat Keputusan (SK) yang diberikan pemerintah kepada PNS, dengan kebutuhan seperti sekolah atau bahkan liburan atau bersifat konsumtif. Akad yang diingat oleh Bapak Vino adalah *Murabahah* yang digunakan untuk bayar anak sekolah dan lain-lain.

¹⁵³ Vino, Wawancara.

Dari pembiayaan yang digunakan oleh nasabah untuk berbagai kebutuhan, informasi Bapak Dodi yaitu:

“Ada pembiayaan yang digunakan untuk banyak keperluan, misalnya ingin beli mobil 100 juta tetapi dicairkan 110 juta karena 10 juta lagi digunakan untuk apapun sesuai keinginan nasabah. Kadang ada juga pinjaman dibagi 2 (dua) sama saudaranya. Jadi uangnya dibagi dua, satu lagi dikasi ke saudaranya, yang nantinya dia bayar separuh dan saudaranya bayar separuh, tapi saat dia bayar separuh itu lancar dan terkadang pembayaran saudaranya macet, dan dia enggak mau tahu itu, yang pasti dia sudah bayar separuhnya, Untuk pembiayaan itu kami usahakan tidak kena macet pinjamannya, pokoknya usahakan enggak macet.”¹⁵⁴

Dari pencairan pembiayaan nasabah yang menginginkan penambahan pencairan, dengan istilah ‘sekalian pinjam’, maka ia pernah memproses pembiayaan seperti itu, jadi akadnya hanya satu, misalnya pembelian mobil, tetapi pembelian mobilnya seharga 100 juta 10 jutanya digunakan untuk yang lain.

Selanjutnya, hal yang lebih bermasalah adalah pembiayaan menggunakan satu nama nasabah, tetapi digunakan untuk 2 (dua) atau bahkan lebih yang menggunakan dana itu, dari ilustrasi yang disampaikan diatas, pembiayaan itu di bagi menjadi dua, sebagian digunakan untuk si peminjam dan sebagian digunakan untuk saudaranya, hal ini sudah tidak sesuai dengan akad yang diperjanjikan di awal pembiayaan. Pembayaran kewajiban bulannya juga dibagi menjadi dua, dan terkadang yang lebih bermasalah lagi si peminjam lancar membayar kewajibannya tetapi saudaranya tidak lancar dalam membayar kewajibannya, tetapi hal ini harus ditanggulangi oleh *marketing* agar tidak menjadi macet dalam hal pembayaran, karena biasanya si peminjam tidak mau tau tentang kemacetan pembayaran saudaranya.

¹⁵⁴ Dodi, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Wawancara dengan Bapak Angga mengenai pembiayaan yang digunakan untuk lebih dari satu tujuan yaitu:

“Saya pernah dengar pembiayaan yang lebih dari satu kegunaan nasabah atau penggunaan yang berbeda dari akadnya, bahkan bukan pernah dengar saja, terkadang nasabah mau pinjaman untuk usaha, tapi ternyata setelah cair yang bersangkutan mempunyai kebutuhan lainnya seperti revovasi rumah dan lainnya. Kita ibaratkan orang diberi duit tunai, manusiawi dan realistis seperti, dilapangan saya merencanakan simpanan dana untuk ini dan itu, ternyata aktual di lapangan tidak bisa juga di lakukan, karena kita bisa lihat dari transaksi pada rekening nasabah kan, nanti akan ketahuan, kirimnya ke mana saja. Kadang-kadang kan orang ada langsung pindahkan uangnya ke bank lain, ada juga yang langsung di tarik *cash*. Nanti dari *auditor* bisa ketahuan juga, karena pengalaman kita harus ‘pandai-pandai’ untuk menginformasikan ke nasabah. Jadi akhirnya supaya konsumennya agak relevan yang terlihat di transaksi rekening, kita minta nasabah pada tanggal sekian ambil dana segini saja, atau tanggal sekian setor. Tinggal diatur saja nasabahnya, seperti diajari lah agar dari *auditor* tidak ketahuan.”¹⁵⁵

Dari ilustrasi diatas yang disampaikan Bapak Angga, bahwa banyak juga nasabah yang sebenarnya menggunakan uang dari pembiayaan itu untuk hal yang tidak sesuai dengan akad yang di perjanjikan diawal pembiayaan. Dan bahkan ada nasabah yang rencana diawalnya itu menginginkan pembiayaan modal kerja, setelah uang yang cair dari bank digunakan ke hal-hal yang lain. Menurut Bapak Angga hal itu manusiawi dan realistis, karena dilapangan manusia merencanakan sesuatu tetapi pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang direncanakan. Pihak bank khususnya *marketing* mengetahui hal ini, karena tercermin dalam transaksi pada rekening nasabah, dapat dilihat bahwa nasabah itu menggunakan uang modal kerjanya untuk apa dan kemana. Hal ini sesuai dengan motif nasabah jika memiliki uang kas/tunai dalam buku Daniati Mayasari dkk (2022), yaitu:

¹⁵⁵ Angga, Wawancara.



1. Motif transaksi, berarti seseorang memegang uang tunai untuk keperluan realisasi dari berbagai transaksi usaha;
2. Motif berjaga-jaga, berarti seseorang memegang uang tunai untuk mengantisipasi adanya kebutuhan yang bersifat mendadak;
3. Motif spekulasi, berarti seseorang memegang uang tunai karena ada keinginan memperoleh keuntungan yang lebih besar dari suatu kesempatan investasi.¹⁵⁶

Selanjutnya dari ketidak sesuaian akad yang diperjanjikan diatas antara nasabah dengan bank, maka pihak *marketing* mau tidak mau harus tutup mata, dan agar pembiayaan itu tidak diaudit oleh pihak yang berwenang, maka *marketing* akan mengajarkan nasabah untuk menggunakan modal kerjanya agar sesuai dengan keinginan *marketing* dan tidak bermasalah dengan pihak *auditor* di kemudian hari.

Berbeda halnya dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Avika mengenai pembiayaan lebih dari satu penggunaan oleh nasabah yaitu:

“Bisa satu pembiayaan dengan jenis pembiayaan Multiguna. Nanti tujuan pembiayaan untuk membeli mobil seharga 100 juta dan membeli barang X senilai 20 juta ini tertulis dalam akad dan nasabah nantinya wajib menyerahkan kuitansi pembelian barang-barang tersebut setelah pencairan pembiayaan. Nah Ini juga salah satu pembiayaan yang menurut saya tidak syariah. Karena dalam pembiayaan ini yang dijamin adalah sertifikat rumah yang sudah dimiliki oleh nasabah. Pada kenyataannya walaupun menggunakan akad *murabahah*, bank memberikan pinjaman uang, bukan bank membeli mobil dan menjual mobil ke nasabah atau barang X yg diperlukan oleh nasabah itu.”¹⁵⁷

Menurut Ibu Avika, bahwa pada saat ia bekerja ada pembiayaan yang dinamakan pembiayaan multiguna, tetapi

¹⁵⁶ Daniati Mayasari et al., *Manajemen Keuangan* (Bandung: Penerbit Adam, 2022), 37.

¹⁵⁷ Respati, Wawancara.

prosesnya harus sesuai dengan penggunaan nasabah, dan di tuliskan tujuan penggunaan dananya kemana saja. Untuk membuktikan penggunaan dana itu, diharuskan kepada nasabah untuk melampirkan kuitansi pembelian mobil dan pembelian barang lain sesuai awal yang diperjanjikan nasabah. Tetapi pembiayaan ini memerlukan jaminan berupa sertifikat tanah yang harus atas nama si peminjam.

Dalam praktik pembiayaan ini Ibu Avika melihat ada ketidak sesuaian dengan prinsip jual beli syariah, yaitu bank memberikan pinjaman uang ke nasabah, bukan membelikan mobil dan barang yang diperlukan nasabah selanjutnya dijual kembali ke nasabah, walaupun akad yang digunakan bank adalah akad *murabahah*, malahan bank mengambil jaminan sertifikat rumah yang tidak sesuai dengan penggunaan pembiayaan itu.

Wawancara dengan Bapak Anggris mengenai pembiayaan yang penggunaan lebih dari satu tujuan yaitu:

“Untuk pembiayaan yang lebih dari satu kegunaan saya pernah saya dengar, tetapi seharusnya berbeda akad, misalnya pada awalnya pembelian mobil dengan harga Rp. 100 juta, tetapi dikarenakan mobil itu bisa di biayai dengan Rp. 120 juta, maka di sepakati pembelian mobil itu senilai Rp. 120 juta, walaupun harga mobil tetap Rp. 100 juta dibayarkan ke penjual, jadi sisanya Rp. 20 juta bisa digunakan untuk keperluan lainnya. Setau saya kalau multi akad itu tidak boleh, karena yang dibiayai adalah pembiayaan mobil, ya harus senilai harga mobil, jadi Rp. 20 juta itu sepertinya peminjaman uang dan dibayar dengan mencicil dengan tambahan margin, kan jadinya riba.”¹⁵⁸

Dari pernyataan Bapak Anggris, ia pernah mendengar proses pembiayaan yang digunakan lebih dari satu tujuan, seperti ilustrasi diatas, ia menyampaikan hal tersebut seharusnya satu penggunaan dengan satu akad pula, jika dua penggunaan harus juga menggunakan dua akad begitu seterusnya. Kalau digunakan untuk dua penggunaan, dan akad yang di perjanjikan hanya satu

¹⁵⁸ Anggris, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi



walaupun sebagian besar penggunaannya sesuai dengan akad itu, maka menurut Bapak Anggris itu tidak sesuai dengan prinsip syariah, dan itu haram karena dengan sengaja atau tidak nasabah meminjam uang kepada bank dan nasabah membayar dengan uang pula kepada bank dan ditambah dengan kelebihan / margin yang dikenakan, ini termasuk riba. Sesuai dengan Al Quran dalam surat Al Baqarah ayat 278 yang berbunyi:

الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ يَا أَيُّهَا

“Wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah SWT dan tinggalkan sisa riba (yang belum di pungut), jika kamu orang-orang mukmin.”¹⁵⁹

7. Karyawan yang melakukan proses pembiayaan bank syariah;

Dalam hal karyawan, bank syariah seharusnya mempunyai sumber daya insani yang cukup baik dalam hal mental dan spritual, dari hasil wawancara dengan Bapak Vino menerangkan bahwa:

“Menurut saya karyawan bank syariah harus ada bimbingan yang lebih sesuai dengan aturan syariah. Dilihat selama ini karyawan khususnya *marketing* bank syariah dan konvensional hampir sama saja, karena *marketing* dituntut kinerjanya yang terpenting adalah target tercapai, jadinya *marketing* harus kejar target yang di tetapkan. Seharusnya karyawan harus mengetahui sumber dananya yang di miliki dan digunakan nasabah serta kemana dana dipakai, apakah sesuai syariah atau tidak, jangan sampai melupakan aturan agama.”¹⁶⁰

Sumber daya insani yang dimiliki oleh bank syariah menurut Bapak Vino harus diberikan bimbingan yang sesuai dengan prinsip dan aturan syariah, dari yang ia lihat selama ini khususnya *marketing* bank syariah itu karena yang dituntut adalah target

¹⁵⁹ Q.S. Al-Baqarah/ 2: 278.

¹⁶⁰ Vino, Wawancara.

yang dicapai, maka secara tidak langsung *marketing* mengejar target itu, maka terjadilah hal-hal yang di 'halal' kan oleh *marketing*, dan kepada seluruh karyawan di bank syariah seharusnya mengetahui secara jelas uang dari nasabah yang di setorkan dan digunakan dari pembiayaan jadi kita tau apa dan kemana uang itu di pergunakan, agar prinsip syariah itu benar-benar tercapai.

Lain halnya penyampaian dari Bapak Jejaka Setia terhadap karyawan bank syariah yaitu:

“Seharusnya pada pengenaan biaya dalam pembiayaan syariah itu harus di rincikan di awal nasabah pada saat pencairan, kalau ada dendanya di informasikan juga secara rinci, jadi nasabah dapat mengetahui dengan baik. Dan menurut saya, sebaiknya juga tidak ada dendanya. Mungkin juga kurangnya nasabah tidak membaca perjanjiannya maunya hanya tanda tangan saja, karena waktu yang terbatas, dan sebaiknya bank juga merincikan apa saja yang harus disampaikan baik hal-hal yang dianggap penting seperti klausula yang beresiko, agar nasabah mengetahui dengan jelas, jadi nasabah tidak men-klaim bank syariah itu dengan hal-hal tidak baik. Sebaiknya karyawannya itu benar-benar dari syariah pula. Di kami itu ada pendidikan khusus, seperti sekolah selama beberapa minggu atau 1 bulan. Dan harus mengerti dengan detail, baik dari teori sampai praktiknya. Produknya harus kuasai dan harus mengetahuinya, bukan hanya dari senior yang mengajarkan dari kita yang baru masuk. Walaupun pada dilapangan dan teorinya berbeda.”¹⁶¹

Dari informasi Bapak Jaka diatas, ia menitik beratkan kepada penjelasan mengenai biaya dalam pembiayaan, jadi nasabah mengetahui apa saja biaya yang timbul dari perjanjian yang di lakukan bersama bank, baik denda dan lain sebagainya. Walaupun waktu saat pencairan itu tidak banyak, pihak bank harus menyampaikan secara detail, apa saja kewajiban dan hak yang harus diketahui nasabah. Agar nasabah mengetahui dengan jelas apa saja kewajiban dan haknya, jangan sampai nasabah tidak mengetahui dan selanjutnya nasabah meng-klaim bahwa

¹⁶¹ Setia, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM JAMBI
BINA THAHAL THAHALA SALAFUDIN
J A M B I

bank syariah itu dengan hal-hal yang tidak baik dan bahkan mengklaim bank syariah itu tidak sesuai syariah.

Bank harus mempunyai sebuah tempat *training* yang diberikan langsung kepada karyawan baru, jadi karyawan mengetahui bagaimana proses secara detail dan yang benar dalam perbankan syariah, agar tidak mendapatkan kesalahan dalam bekerja.

Hasil wawancara dengan Bapak Eko Setiawan, menyampaikan mengenai target karyawan khususnya *marketing* di bank, yaitu:

“Target sales kan harus terkejar, kalau target tidak tercapai, makanya kita tidak bisa juga menyalahkan mereka dalam memproses pembiayaan, jika ada hal-hal yang tidak sesuai syariah.”¹⁶²

Dari statement singkat Bapak Eko, marketing diharuskan mencapai target yang ditetapkan oleh bank, jadi dari sisi proses perbankan khususnya pembiayaan target yang biasanya tiap tahun akan naik, dan marketing harus mencapainya, maka mau tidak mau marketing harus kejar target itu, walaupun ada proses yang di lakukan marketing yang tidak sesuai dengan prinsip syariah.

Selanjutnya Bapak Eko menceritakan pengalamannya menggunakan fasilitas pembiayaan di bank syariah, yaitu:

“Pernah saya pinjam di Bank RiauKepri untuk beli tanah. Secara terpaksa saya memang harus menambah harganya atau memang *mark up* lah, Jadi sebenarnya kita mau pinjam itu senilai harga tanah 10 juta, cuma karena sampai pencairan dihitung cuma dapatnya dibawah 10 juta, Ya udahlah pokoknya minta bantu *marketing mark up* pinjaman itu supaya pencairannya menjadi senilai ± 10 juta. jadi kita tidak keluar duit lagi untuk biaya administrasi dan lain-lain.”¹⁶³

Pada pengalaman Bapak Eko diatas, ia menerangkan bahwa dengan sangat terpaksa ia harus meminta *marketing* untuk *mark*

¹⁶² Setiawan, Wawancara.

¹⁶³ Setiawan, Wawancara.

up pembiayaan, karena ia yang ingin membeli tanah dengan harga 10 juta, tetapi ia tidak memiliki uang yang cukup untuk membayar biaya yang ditetapkan oleh bank seperti biaya administrasi dan cicilan pertama pembiayaan, maka harga tanah harus di *mark up*, agar uang pada pencairan ke rekeningnya bisa sejumlah \pm 10 juta.

Dari karyawan perbankan syariah, menurut Bapak Dodi yang pernah melakukan pencairan dari hasil *take over*, menyatakan bahwa:

“Proses *take over* nasabah, jadi saat pencairan uang masuk ke rekening nasabah, dan nasabah itu yang membayar langsung ke bank dimana dia meminjam dulu untuk dilunasi, jadi kita dampingi ke banknya, misalnya ke Bank Mandiri atau BRI, sampai kita mendapatkan bukti pelunasan dari bank itu, pokoknya nasabah sama *marketing* harus berkomunikasi baik bahwa pinjaman ini semuanya sesuai dengan akad yang awal tidak ada ke mana-mana. Kalau saya proses pencairan itu harusnya cepat, karena kita berhubungan baik antara manajemen sama *office* di bawah, tapi terkadang prosesnya itu sengaja dilama-lamakan, saya tidak tau apakah karena target, atau karena yang lainnya, kita juga kurang tahu.”¹⁶⁴

Dari penyampaian diatas, pencairan dana *take over* itu, prosesnya bank mencairkan dana ke rekening nasabah, selanjutnya *marketing* bersama nasabah menarik uangnya di bank, dan uang itu dibawa ke bank dimana tempat pinjamannya dahulu dan disetorkan disana, untuk melunasi pinjamannya, sampai bukti pelunasan pinjaman di bank dahulu dikeluarkan. Dalam hal komunikasi, nasabah harus komunikatif dengan *marketing*, agar pencairan dilakukan dengan baik. Tetapi terkadang proses pencairan pembiayaan terkendala karena satu dan lain hal, seperti prosesnya diperlambat oleh pihak admin bank, yang alasannya juga tidak diketahui oleh *marketing*, dan itu tergantung dari karyawan yang memprosesnya di *back office*,

¹⁶⁴ Dodi, Wawancara.

pihak *marketing* tidak bisa mencampuri urusan pencairannya secara langsung.

Dalam proses pembiayaan sesuai pengalaman dari Bapak Angga, menerangkan bahwa:

“Kalau dari bank sendiri, yang saya tangkap itu juga kebutuhan target mereka. Kita enggak muluk-muluk lah karena kan semuanya pasti butuh target kan, Kalau bank itu semua kan *by system*, jadi kita harus sesuaikan dengan sistem itu. Jadinya mereka/bank sudah tahu lah proses perbaikan data nasabah, misalnya pembiayaan ini kalau dihitung-hitung dia mampu tapi jika diatas kertas tidak kelihatan mampu, makanya kita buat kan nasabah itu bisa dimasukkan dalam kategori mampu. Begitu lah prosesnya lebih kurang sama lah ya, Pokoknya karena kita kelamaan di *marketing*, jadinya kadang-kadang *insting* kita ini udah bermainlah. Melihat nasabah kita bisa *insting*, ini sanggup bayar, yang ini kurang sepertinya, selanjutnya dari gaya bicara nasabah itu, dari gaya dia menjelaskan kebutuhan mereka. Kalau kasat mata kan kita sudah bisa hitung ya apakah nasabah itu bisa bayar atau tidak, maksudnya kita punya target ini daripada tidak diambil, mending udah lah, kita ambil aja.”¹⁶⁵

Pada proses penerimaan nasabah untuk pembiayaan, pihak *marketing* yang dituntut dengan target yang besar, jadi secara *insting marketing* dalam melihat nasabah yang ingin mendapatkan fasilitas pembiayaan, dan dari gaya bicarannya, dan lain sebagainya, maka seorang *marketing* sudah dapat mengetahui nasabah itu apakah sanggup atau tidak mencicil pembiayaan itu. Kalau dari syarat-syarat nasabah mencerminkan ketidakmampuan diatas kertas, maka *marketing* akan lakukan perbaikan data yang diberikan, jadi pihak bank mengetahui perbaikan yang dilakukan oleh *marketing*, dan jika perbaikannya tidak banyak maka karena tuntutan target maka *marketing* ambil saja, walaupun ada kendala yang disebutkan tadi.

Lain halnya proses yang dilakukan oleh Ibu Avika Dyah Respati, ia menyampaikan sebagai berikut:

¹⁶⁵ Angga, Wawancara.

“Nasabah harus jelas kebutuhannya untuk apa, misalnya pembelian barang, maka harus jelas barangnya apa. Nantinya kita juga akan survey ke penjualnya. Atau untuk biaya sekolah, biaya pernikahan, atau biaya berobat, kita juga harus survey ke pihak ketiga tersebut terlebih dahulu. nantinya uang yang kita cairkan ke rekening nasabah, dan langsung kita pindahbukukan ke rekening pihak ketiga. Jadi harapannya uang yg didapat benar-benar digunakan sesuai kebutuhan. Kalau untuk menutup pinjaman sebelumnya di bank lain yg bisa hanya *take over* KPR saja Pak.”¹⁶⁶

Dari pengalaman Ibu Avika, proses pembiayaan yang dilakukan olehnya harus di jelaskan dengan sejelas-jelasnya, karena pihak bank akan langsung men-survey tujuan dari pembiayaan itu, seperti contoh diatas. Artinya pembiayaan itu diharapkan sesuai dengan penggunaannya, termasuk *take over* pembiayaan rumah, jadi nilainya sesuai sisa dari bank lain yang dibiayai.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Anggris, mengenai karyawan yang memproses pembiayaan yaitu:

“Seharusnya pembiayaan itu untuk membiayai pembelian barang atau modal kerja, bukan utang uang, saya dengar banyak juga yang seperti itu, karena mungkin salah satunya yang mendorong hal itu terjadi adalah target dari *marketing*. Karena target itu jadinya menganggap hal tersebut biasa saja, ‘tutup mata saja lah’, yang penting target capai pada bulan atau tahun itu. Apalagi target *marketing* setiap tahun itu naik. ditambah lagi nasabahnya yang menginginkan *mark up* pembiayaan jadinya ada kesempatan untuk menambah target, jadinya *marketing* berbuatlah seperti itu, dan mungkin malah senang ya. Apalagi nasabahnya *colateral*-nya lancar , BI *checking*-nya lancar, ya kasih aja apa yang diminta nasabah.”¹⁶⁷

Dari yang disampaikan Bapak Anggris diatas, bahwa dalam pembiayaan itu seharusnya digunakan untuk pembelian barang atau modal kerja, bukan pembiayaan yang menjadi utang uang, artinya pembiayaan itu bukan untuk meminjam uang dan dibayar

¹⁶⁶ Respati, Wawancara.

¹⁶⁷ Anggris, Wawancara.

dengan uang pula. Tetapi hal ini banyak terjadi dikarenakan salah satunya target yang dibebankan kepada pihak *marketing*, maka proses yang tidak sesuai syariah ini dianggap biasa saja, karena didasari dengan target yang terus naik dan nasabah yang ingin *mark up* pembiayaan, jadinya ada kesempatan untuk menyelesaikan target yang diberikan oleh kantor, apalagi dilihat dari jaminannya bagus, dan pembayaran di bank lain itu lancar, jadinya *marketing* ‘menutup mata saja’, memberikan pembiayaan kepada nasabah itu.

Karyawan pada bank syariah menurut Bapak Afrinaldi menerangkan bahwa:

“Saya lihat, karyawan di bank kami itu kan asalnya dari konvensional, dia cuma tau itu produk syariah, tetapi tidak tau apa itu hukum syariah. Sumber daya manusianya harus syariah, khususnya moralnya juga harus syariah. Minimalisir pembiayaan dalam bentuk transfer uang ke rekening, belikan langsung dalam bentuk barang, karyawan langsung yang proses pembelian barangnya. Dan langsung transfer ke pembelinya, jangan transfer ke rekening peminjam, bank menunggu notanya, itu yang membuat uangnya terpakai ke yang lain. Contohnya bank punya rekanan pembelian barang, atau karyawan langsung memproses pembelianya sendiri, jadi nasabah ambil barang disitu, dan bahkan pembayaran teknisnya, nanti cicilannya langsung ke bank, dan penjual langsung dapat uang dari bank. Dengan catatannya nasabahnya sudah disetujui dan mampu.”¹⁶⁸

Dari pernyataan Bapak Afrinaldi, karena di layanan syariah bank konvensional itu karyawannya adalah karyawan konvensional, maka tidak mengetahui dengan baik apa itu prinsip syariah, yang tau hanya produk itu adalah produk syariah, termasuk akhlak atau moral dari karyawan bank yang memproses pembiayaan syariah itu juga harus diperhatikan. Pada prinsipnya bank tidak boleh mencairkan pembiayaan ke rekening nasabah, karena jika bank hanya menunggu nota atau kuitansi dari nasabah, bisa saja nasabah menggunakan uang yang dicairkan

¹⁶⁸ Afrinaldi, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM SUNHA JAMBI
JAMBI

itu untuk penggunaan yang lainnya. Dan bank diharapkan langsung membelikan barang yang diperlukan nasabah, jadi bank juga harus mempunyai rekanan yang dipercaya, agar nasabah bisa mengambil barang yang diperlukan di tempat yang ditunjukkan oleh bank itu, bahkan jika diperlukan perbaikan dari barang yang dimiliki oleh nasabah, jadi bank mencairkan pembiayaan itu langsung ke rekanan tersebut dan nasabah tinggal membayar cicilannya setiap bulan, artinya tidak ada lagi pencairan dalam bentuk uang ke rekening nasabah.

8. Penyimpangan yang dilakukan di dalam bank syariah;

Penyimpangan atau kesalahan oleh karyawan atau bahkan yang dilakukan oleh bank syariah bisa saja terjadi, dari hasil wawancara dengan Bapak Vino menyatakan bahwa:

“Saya pernah dengar pembiayaan untuk membeli mobil dengan harga aslinya 100 juta tetapi di *mark up* menjadi 150 juta karena nasabahnya punya kebutuhan untuk bayar atau gunakan uangnya untuk yang lain. Tapi itu saya kira oknum lah pak, kalau banknya sih menurut saya tidak setuju dengan hal itu.”¹⁶⁹

Informasi yang disampaikan diatas, Bapak Vino pernah mendengar mengenai *mark up* pembiayaan, yang seharusnya hanya 100 juta, tetapi dicairkan 150 juta, dikarenakan nasabah meminta *marketing* untuk *mark up* karena nasabah mempunyai kebutuhan dan sekali proses peminjaman, cuma dalam hal ini menurut Bapak Vino pihak bank tidak mengetahui *mark up* itu, jadi oknum *marketing* yang menjalankan proses itu, dan dilakukan penyesuaian data agar secara sistem, nasabah tidak bermasalah dalam proses pembiayaan.

Lain halnya yang disampaikan oleh Bapak Riko, dari pengalaman dan informasi dari teman-teman bank lain menyampaikan bahwa:

¹⁶⁹ Vino, Wawancara.

“Dari informasi teman-teman saya yang ada di bank lain, seperti Bank RiauKepri itu, misalnya PNS mau pinjam uang, maka akadnya dialihkan ke pembelian tanah, padahal nasabah hanya mau pinjam uang. Secara proses perbankan harusnya kalau terjadi hal itu, banyak yang harus di manipulasi, pertama, akad tidak sesuai, termasuk penandatungannya, kedua, jaminan harusnya asli dibank, karena itu jaminan, artinya surat tanah itu, harus ada, kalau tidak berarti itu surat tanah bodong, atau memang benar asli yang dipinjam dari orang lain, ini kan pembohongan, ke pihak kantor bank. Kalau ditanyakan perbedaannya bank syariah itu pada akadnya aja, dia ada perjanjiannya, ada salamnya, ada *bismillah*-nya, itu aja lah bedanya, jadi konsep syariahnya itu, bukan hanya bunga/marginnya saja, barang yang di jual nasabah yang meminjam itu harus jelas dan sesuai syariah, atau di beli nasabah juga harus sesuai syariah, seperti tadi itu, tanahnya mungkin ada, tapi bukan yang benar-benar untuk di beli oleh nasabah peminjam, atau bisa jadi hanya surat-surat saja yang ada, artinya itu manipulasi data, memberikan surat tanah yang tidak ada sebenarnya, jadinya akad antara bank dengan nasabah sudah tidak sesuai, nasabah dengan bank itu tidak memberikan data yang sesuai, marketing itu memanipulasi data nasabah dan juga memanipulasi data dan syarat ke kantornya, jadinya nasabah hanya tanda tangan aja, ini kan penipuan atau kebohongan. Kalau untuk *mark up* pembiayaan itu saya juga dengar ada, misalnya pembelian mobil harga 100 juta, tapi karena bisa di *mark up* menjadi 110 juta pencairannya, jadinya pembiayaan nya 110 juta, 10 jutanya digunakan untuk yang lain. Itu karena target dan orientasi bank nya bisnis, bukannya saling tolong menolong. Ketika orientasinya bisnis, maka setiap orang akan menghalalkan segala cara untuk mencapai tujuannya. Kan seharusnya tujuan itu ke syariah, caranya juga harus sesuai syariah juga, tetapi praktiknya tidak sesuai syariah, jadi hanya karena hangat-hangat nya sesuai syariah maka dijual lah produk syariah oleh bank. Orang lain selain karyawan perbankan tidak akan tau itu prosesnya syariah atau tidak, orang hanya tau bank syariah ya sesuai syariah, karena ada akadnya dan label halalnya, tetapi kami inilah yang tau praktiknya didalam seperti apa.”¹⁷⁰

Dari informasi yang Bapak Riko sampaikan diatas, ia menerangkan bahwa di Bank RiauKepri, seorang nasabah yang berprofesi sebagai PNS mengajukan pembiayaan yang penggunaannya itu untuk berbagai macam, maka agar dapat di

¹⁷⁰ Riko, Wawancara.

proses pembiayaan ini, dan sesuai prinsip syariah (jual beli) maka di manipulasi data tujuan penggunaan dana yang dimaksud, sebagai pembelian tanah, tetapi nasabah itu bukan bertujuan untuk membeli tanah, artinya secara syariah dan agama, *marketing* melakukan pembohongan. Dan juga nasabah pun secara tidak langsung berbohong atas akad yang diperjanjikannya, hal ini secara prinsip syariah sudah tidak benar dan secara agama, kebohongan itu tidak dibenarkan. Belum lagi data yang digunakan itu tidak sesuai dengan yang sebenarnya, dalam proses perbankan seharusnya hal ini dapat diketahui oleh pihak bank, karena proses perbankan harus melaksanakan survey dan wawancara yang intensif terhadap nasabah.

Selain proses diatas ada juga proses yang *me-mark up* pembiayaan, seharusnya pembiayaan pembelian mobil hanya 100 juta tetapi dikarenakan 'sekalian pinjam' maka dilakukanlah *mark up* nilai barang, dengan hasil sisa dari *mark up* itu bisa digunakan untuk hal lainnya. Artinya pembiayaan itu tidak sesuai akad yang diperjanjikan, walaupun sebagian besar dipergunakan sesuai akad yang di ucapkan. Hal ini menurut Bapak Riko dikarenakan orientasi bisnis bank tersebut yang masih bersifat konvensional, jadinya *marketing* juga berorientasi bisnis juga dan diperkuat juga dengan adanya target yang harus dicapai oleh *marketing*. Proses inilah yang diketahui oleh karyawan bank saja, karena pada pihak diluar bank tidak akan mengetahui proses yang dilakukan oleh karyawan perbankan.

Selanjutnya dari proses perbankan yang disampaikan Bapak Riko, ia juga menyampaikan mengenai proses perbankan yang menurutnya sesuai yaitu:

"Kalau menurut saya Bank Muamalat mendekati dari pada bank syariah lain. Kalau Bank RiauKepri itu baru ganti baju lah, 'jauh lagi panggang dari api'. Tapi untuk langkah konversinya cukup baiklah, udah ada langkah yang baik, karena masih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutho Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN
STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SUTHON THAHA SAIFUDDIN
JAMBI

orientasinya bisnis, jadinya dana yang di keluarkan maka dananya juga harus kembali dengan tambahan nilai.”¹⁷¹

Bank Muamalat merupakan pilihan dari Bapak Riko sebagai bank yang mendekati syariah, sesuai dengan apa yang diketahuinya, dan Bank RiauKepri yang baru-baru ini konversi ke bank syariah penuh, masih butuh perbaikan yang banyak.

Dari hasil wawancara bersama Bapak Jejaka Setia, tentang kenaikan atau *mark up* pembiayaan itu adalah sebagai berikut:

“Tentang menaikkan harga barang agar dapat kelebihan pinjaman, saya pernah dengar itu, menurut saya seharusnya pembiayaan sesuai dengan harga barang itu, tidak boleh dinaikan dengan alasan ‘sekalian pinjam’, misalnya harga mobil 100 juta, karena bisa dibiayai 120 juta jadinya dianggap mobil itu 120 juta saja, hal itu memanipulasi data, kalau konvensional sih biasa, tapi harusnya syariah itu tidak boleh. Mungkin itu ‘bermain’ lah bahasanya, oknum lah ya, tapi banyak juga yang melakukan seperti itu. Dan seharusnya kalau 2 penggunaan jadinya juga 2 akad, karena niatnya dan akadnya cuma beli mobil, tidak dengan mengambil manfaat yang lain. Dari sisi karyawan seharusnya karyawannya itu harus jujur, yang banyak tau biasanya admin, dan *marketing*.”¹⁷²

Praktik perbankan yang me-*mark up* pembiayaan yang pernah didengar oleh Bapak Jaka adalah sesuai yang di contohkan diatas seharusnya itu tidak boleh dilakukan, karena menurutnya itu memanipulasi data, dengan kata lain nasabah dan *marketing* menaikkan harga mobil dengan alasan ‘sekalian pinjam’. Disisi nasabah, nasabah di berikan keuntungan dan kemudahan mendapatkan pinjaman dana dan tidak perlu memproses pinjaman lagi, dan disisi *marketing* itu meringkaskan pekerjaan marketing yang seharusnya membuat 2 (dua) kali proses pembiayaan menjadi hanya 1 (satu) pembiayaan dan cepat menyelesaikan target yang di berikan dari kantor.

¹⁷¹ Riko, Wawancara.

¹⁷² Setia, Wawancara.

Dari wawancara penulis dengan Bapak Eko Setiawan, menerangkan bahwa:

“Ada, kasus nya kawan saya kemarin sempat mengajukan pinjaman untuk beli mobil, dan dia di ACC. Kalau hal ini kan boleh ya, tetapi satu lagi teman saya dia pinjam untuk bukan untuk pembelian tapi untuk melunasi hutang di bank lain, malahan tidak diperbolehkan, kalau yang saya lihat didalamnya bank itu masih ada praktik ‘*kong kali kong*’ di belakang, jadi nasabah minta bantu dengan *marketing*-nya maka dibantulah dibuatkan untuk merenovasi rumah yang tadinya untuk keperluan yang lain sebenarnya. Kalau dari perbankan syariah kan memang tidak diperbolehkan untuk pinjam duit, jadi sebenarnya dari pihak internal sendiri ada yang menginstruksikan untuk diubah menjadi pembelian tanah dan lain lain. Terkadang memang bank nya yang membeloknya ke arah situ itu, tapi tidak tahu lah ya internal didalamnya seperti apa. Karena saya kan *sales* juga, jadinya tidak bisa apa-apa. Ada juga contohnya kawan saya beli mobil itu kan langsung dilampirkan dalam jual belinya seperti stnk-bpkb dan semua surat-suratnya, jadi kalau pembiayaan itu bisa langsung tanpa dihubungi. Secara tidak langsung, *marketing* atau bank tau kita beli mobil, misalnya seperti pembelian mobil yang harganya 100 juta, tetapi bisa di cairkan 120 juta, itu ada terjadi.”¹⁷³

Dari pernyataan Bapak Eko, masih terdapat ‘main mata’ di internal perbankan itu sendiri, jadi secara tidak langsung sebenarnya bank itu tau *marketing* nya merubah atau memanipulasi data nasabah yang sebenarnya menginginkan meminjam uang tapi ‘diatur’ menjadi renovasi rumah dengan data-data yang mendukung, sesuai aturan renovasi rumah. Dan proses *mark up* yang menaikkan harga pembelian mobil juga hal biasa terjadi.

Sama halnya dengan pernyataan Bapak Dodi, pada proses pembiayaan untuk *take over* adalah:

“Kalau untuk bayar utang dibank lain biasanya *take over* namanya. Misalnya 100 juta di sana kita *take over* jadi tidak tambah pinjaman lagi. Tapi bisa juga menambah besarnya

¹⁷³ Setiawan, Wawancara.



pembiayaan kalau agunannya bagus atau pendapatannya bagus bisa nambah kok.”¹⁷⁴

Dari perpindahan pinjaman/pembiayaan dari bank lain ke bank kita menurut Bapak Dodi itu bisa dilakukan, dalam proses perpindahan itu jika agunan dan pendapatan nasabah itu bagus, maka bisa nambah besarnya pembiayaan dari sisa pinjaman dibank lain.

Hal yang lain di utarakan oleh Bapak Dodi mengenai pembiayaan yang tujuan berbeda dari akadnya yaitu:

“Ada pembiayaan pak, misalnya untuk beli sawit atau bahkan selain sawit lah, tuh sama juga, seperti itu kita banyak lakukan, jadinya itu yang buat enggak enak hati nurani saya pak. Di sana kita membuat aplikasi atau pembayaran, paling kita menghubungi nasabah itu kalau nanti audit datang, pokoknya kita bayar pinjamannya untuk ini ya bpk/ibu atau untuk apa lah sesuai akad awal, jadi kita ajari lah.”¹⁷⁵

Proses pembiayaan yang pernah dijalankan oleh Bapak Dodi ini adalah pembiayaan yang pada awalnya akadnya tidak sesuai dengan penggunaan dananya, dan banyak dilakukan oleh *marketing*, dan *marketing* akan menghubungi nasabahnya jika nanti audit datang, agar kalau nasabah dihubungi pihak audit harus menyampaikan penggunaan dananya sesuai yang di buat oleh *marketing*, dengan kata lain *marketing* mengajarkan nasabah itu untuk berbicara yang tidak sesuai kenyataannya atau dengan kata lain nasabah berbohong terhadap pembiayaan yang di nikmatinya. Dan hal ini yang membuat Bapak Dodi menjadi tidak enak hati atas pekerjaan yang dilakukannya walaupun di bank syariah.

Selanjutnya proses pembiayaan yang pernah dilakukan Bapak Dodi yaitu:

¹⁷⁴ Dodi, Wawancara.

¹⁷⁵ Dodi, Wawancara.

“Kalau misalnya dari nasabah PNS mengajukan pinjaman yang jaminannya SK itu sebenarnya lebih enak karena rekeningnya itu langsung di *auto debet*. Lebih bagus malahan atau ada juga nasabah itu malahan rekeningnya ada yang minus, yang penting kita ada *MoU* sama sama kantornya.”¹⁷⁶

Pada proses pembiayaan yang menjaminkan SK PNS, pihak bank lebih senang dalam memprosesnya, karena sudah ada kerjasama atau *Memorandum of Understanding (MoU)* dengan kantornya, pihak bank pada saat penggajian, bisa langsung memotong rekening nasabah, jadi tidak perlu menunggu nasabah membayar, dan bahkan ada rekening nasabahnya minus, karena dipotong dengan pembiayaan, dan bank hanya menunggu uang masuk ke rekening gaji nasabah itu.

Ada juga yang di alami oleh Bapak Dodi saat memproses pembiayaan nasabah yaitu:

“Malahan ada yang meminta sesuatu dari nasabah jika pembiayaannya itu cair, dan ini malah dari CS nya yang minta. Contohnya CS infokan ke nasabah, nanti ada uang surveinya pak jadi Bapak harus bayar segini pak. Padahal kita enggak ada minta atau nasabah dikenakan biaya itu? Terkadang kepala cabang yang minta pak. Ya karena saya pernah dulu dapat pengaduan dari nasabah dari BRI, nasabahnya infokan karenakan di cairkan 4 Miliar jadinya kepala cabang, minta satu hektar dari tanah itu. Ada yang seperti itu lumayan banyak sih, itu biasanya kan konvensional kayak gitu tapi ini syariah juga ada. Karena mungkin saat itu pengajuannya mudah. Makanya timbul permintaan seperti itu, jadi dulu BSM pas saya tuh tidak ribet?”¹⁷⁷

Dari penyampaian diatas, pada proses pembiayaan ada hal-hal yang dilakukan oleh karyawan bank, mungkin ini adalah oknum bank, seperti meminta *fee* atas pengajuan pembiayaan nasabah, atau menyampaikan biaya diluar yang di tetapkan bank dan bahkan juga kepala cabang yang meminta *fee* dari pencairan pembiayaan itu, mungkin karena saat itu pencairannya cukup

¹⁷⁶ Dodi, Wawancara.

¹⁷⁷ Dodi, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



mudah, jadi dimanfaatkan oleh oknum tersebut untuk mendapatkan keuntungan pribadi.

Selanjutnya ada yang memanipulasi data agar sistem di bank menerima pembiayaan nasabah menurut Ibu Avika adalah:

“Untuk rekening atau syarat dari nasabah yang kurang mencerminkan nasabah itu bisa membayar, maka *marketing* ‘memoles’ data nasabah agar terlihat sesuai dengan kriteria bank. Dan hal itu tentu diketahui oleh pihak bank, dan hal ini biasa terjadi.”¹⁷⁸

Dari pengalaman Ibu Avika, ‘mempercantik’ data nasabah, atau dengan kata lain memanipulasi data nasabah agar pada sistem di bank terlihat nasabah itu boleh diberikan pembiayaan biasa terjadi di kalangan *marketing*, dan pihak bank juga mengetahui hal itu, agar nasabah mendapatkan pembiayaan yang diinginkannya, dan *marketing* mendapatkan target yang di bebankannya tercapai.

9. Permasalahan lain pada bank syariah;

Dari keseluruhan pemaparan diatas, masih ada pula hal-hal yang di sampaikan informan-informan mengenai pembiayaan di bank syariah, dari pegalaman Bapak Riko yang pernah mengajukan pembiayaan yaitu:

“Saya dulu pernah pinjam di BSM, kalau tak salah 20 juta, jadi *marketing* nya minta buat kanuitansi kosong, itu biasa pak sebagai lampiran menurut *marketing* nya, sama seperti bank RiauKepri itu praktiknya, jadi hanya formalitas saja syariahnya, praktiknya tidak sesuai syariah, seperti itu lah yang saya alami, seharusnya kalau kita beli barang, barang itu yang harus dibeli bank, pada praktiknya tidak, jadinya di manipulasi, seolah-olah kita beli tanah, dan tanah itu hanya jadi syarat syariahnya saja, jadi nasabah seolah-olah beli barang, padahal nasabah dapat uang saja, tidak membeli barang. Itu saja sudah tidak sesuai syariah, berbohong tepatnya, dari awalnya saja sebelum

¹⁷⁸ Respati, Wawancara.

peminjaman uang saja sudah tidak benar praktiknya. Konsep syariahnya itu sepertinya belum ada di Indonesia.”¹⁷⁹

Kalau dari ilustrasi diatas, maka sesuai pengalaman pembiayaan yang dialami Bapak Riko sepertinya pihak oknum *marketing* di bank syariah sudah ‘mengatur’ agar nasabah mendapatkan fasilitas pembiayaan dibank syariah, maka dibuatkanlah cara agar nasabah tetap dapat meminjam uang di bank syariah, tetapi akadnya tidak meminjam uang, tetapi membeli barang. Hal ini menurutnya praktik ini benar-benar tidak sesuai syariah, karena awalnya saja sudah memanipulasi data atau berbohong, maka hal ini tidak sesuai aturan syariah atau aturan agama, dan menurut Bapak Riko di Indonesia ini belum ada perbankan yang benar-benar sesuai dengan aturan syariah.

Kalau dari pendapat Bapak Vino mengenai perbankan syariah maka:

“Yang harus diperbaiki bank syariah, adalah harus benar-benar di jelaskan syariahnya seperti apa, harusnya dari CS sampai ke atasannya, jadinya kita ini umat yang bener-bener menghindari riba, jadi betul-betul terhindar dari itu, dan benar-benar aman dan tenang, saling membantu juga, agar bisa berjalan dengan baik dan lebih berkah, serta aman juga menggunakan bank. Seharusnya bank memang betul-betul kita fokuskan, kembali ke aturan agama, karena hal itu sangat sensitif, karena membawa nama syariah, baik yang non muslim maupun yang muslim harus tau itu aturan agama.”¹⁸⁰

Dari pernyataan diatas, sebagai pengguna dan sebagai mantan dari karyawan, seharusnya dari karyawan bank baik itu garda depan hingga pengambil keputusan harus mengetahui dengan baik aturan syariah, jadi nasabah yang orientasinya menghindari riba, betul-betul tenang, aman dan nyaman serta berkah menggunakan produk dan jasa perbankan. Perbankan juga harus bersifat saling tolong menolong atau membantu

¹⁷⁹ Riko, Wawancara.

¹⁸⁰ Vino, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



nasabah untuk mendapatkan produk perbankan yang sesuai syariah. Hal ini sesuai dengan ayat Al Quran surah Al Baqarah ayat 276 yaitu:

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيَزِيذُ الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ

“Allah menghilangkan (keberkahan dari) riba dan menyuburkan sedekah. Allah SWT tidak menyukai setiap orang yang sangat kufur lagi bergelimang dosa.”¹⁸¹

Selanjutnya dalam pernyataan dari Bapak Jaka, menyampaikan mengenai perbankan syariah yaitu:

“Kami pun mendukung bank syariah ini, artinya dilakukan dengan baik, baik didalamnya maupun diluarnya. Kita masyarakat Islam yang mendukung bank syariah ini. Kalau pihak lain tidak akan mau mendukung syariat itu berdiri tegak.”¹⁸²

Ia sangat mendukung bank syariah, tetapi praktiknya baik di dalam maupun diluar harus dengan baik dan harus sesuai prinsip syariah, dan kita sebagai umat islam harusnya mendukung itu, kalau tidak kita umat Islam siapa lagi yang akan mendukung, kalau diluar Islam belum tentu mendukung perbankan Islam apalagi syariat Islam.

Dari pengalaman Bapak Jejaka Setia, ia pernah mendapatkan nasabah yang menginginkan pembiayaan di bank syariah yaitu:

“Menurut saya ada satu lagi yang kadang-kadang kita temui di lapangan, misalnya nasabah meminta kita cairkan sesuai permintaan dari nasabah, nanti saya kasih *fee*, banyak juga yang seperti itu tapi jangan lah seperti gitu ya.”¹⁸³

Dari pengalaman diatas, nasabah yang menginginkan pembiayaan syariah, tetapi meminta pencairan sebesar yang ia inginkan dengan cara memberikan *fee* kepada *marketing*, itu juga cukup banyak ditemukan. Padahal dalam proses perbankan tidak ada aturan nasabah memberikan uang *fee* atau sesuatu dalam

¹⁸¹ Q.S. Al-Baqarah/ 2: 276.

¹⁸² Setia, Wawancara.

¹⁸³ Dodi, Wawancara.

bentuk lainnya, yang tidak sesuai dengan ketentuan bank. Dan dari sisi nasabah, seharusnya dalam pembiayaan syariah, nasabah juga mempunyai akhlak yang baik, karena sebaiknya nasabah berharap keberkahan dari pembiayaan yang ia dapatkan itu, bukan memberikan *fee* sebagai sogokan kepada karyawan yang memproses pembiayaan dengan syarat pencairan sebesar yang nasabah inginkan.

Lain halnya dengan penyampaian dari Bapak Dodi mengenai proses bank syariah, ia menyakan kepada penulis bahwa:

“Dari beberapa permasalahan di bank syariah itu, sebenarnya semuanya bisa diperbaiki, tetapi masalah ribanya itu yang mungkin yang harus diperbaiki dulu sih, banyak korupsi juga di bank syariah. Dulu kan ada tuh kasus korupsi yang besar. Kalau oknumnya, konvensional dan syariah sama-sama saja, tidak ada bedanya syariah dengan konvensional. Bedanya ‘baju’ aja untuk perlakuan orangnya sama, kalau menurut saya, jika masih kita minjam 10 juta, kita bayar lebih 10 juta itu sama saja, ya bahasa syariahnya margin, artinya bunga juga itu, Enggak ada perbedaan sama saja konvensional dengan syariah”¹⁸⁴

Dari banyak permasalahan yang ada didalam tubuh bank syariah di Indonesia, mungkin semua bisa diatasi dengan baik dan dengan cara yang baik pula, sesuai syariat islam, tetapi permasalahan riba yang masih digunakan dalam bank syariah yang agak sulit di perbaiki. Kalau korupsi dan hal-hal buruk lainnya itu mungkin hanya oknum, walaupun banyak karyawan yang terlibat. Kalau menurut Bapak Dodi, kalau margin itu masih dikenakan seperti halnya bunga pada bank konvensional, maka tidak ada perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah.

Selanjutnya ada hal yang disampaikan oleh Bapak Anggris kepada peneliti yaitu:

“Kalau saya melihat pada sistem, jadi mungkin sistem kita ini kan masih sistem ekonomi liberal sehingga kemudian kegiatan-

¹⁸⁴ Dodi, Wawancara.

kegiatan yang sifatnya sesuai dengan syariah itu enggak akan bisa digunakan pada sistem yang dipakai sekarang. Karena menurut saya ekosistemnya itu berbeda. Jadi, ibaratnya, manusia yang disuruh hidup di laut, maka tidak akan siap, karena manusia itu kan hidupnya di darat, di laut kan yang bisa hidup hanya kelompok ikan. Demikian juga ini, ketika ada sebuah produk yang memang ekosistemnya diperuntukkan kepada ekonomi Islam, maka enggak bisa kemudian sistem itu diterapkan di ekonomi kapital, sama seperti manusia yang dipaksa untuk hidup di laut. Gambaran dari saya sih seperti itu, sehingga kemudian memang mau enggak mau tetap ingin ada yang sesuai dengan syariat atau bank sesuai dengan syariah. Sebenarnya sistem ini mungkin ganti dengan sistem syariah yang tidak sama dengan sistem sekarang, karena kalau hanya dipaksakan seperti itu terus, tetap enggak bisa. Saat ini siapa yang berikan bank syariah aturan kalau tidak BI ya OJK. BI dan OJK itu sebenarnya bagian dari konvensional. jadinya enggak bisa, kemudian disuruh juga mengawasi yang syariah.”¹⁸⁵

Dari ilustrasi yang disampaikan oleh Bapak Anggris, ia menjelaskan mengenai sistem syariah yang dimiliki oleh bank syariah yang ada di Indonesia ini masih disadur dari sistem perbankan konvensional, jadinya secara tidak langsung sistem konvensional yang menganut sistem kapitalis akan sedikit-sedikit masuk kedalam sistem syariah di Indonesia. Pernyataan tersebut sejalan dengan Siddiqi dalam Ahmad Dahlan (2022) menyatakan perubahan ke arah sistem yang berdasarkan bagi hasil akan membantu efisiensi, keadilan, dan stabilitas dalam arus dana skala yang besar.¹⁸⁶ Artinya sistem syariah yang diinginkan sesuai dengan prinsip keislaman akan terkontaminasi dengan sistem perbankan konvensional. Setelah sistem yang terkontaminasi oleh sistem konvensional, maka aturan-aturan yang dibuat oleh otoritas keuangan juga akan tercampur dengan aturan bank konvensional, karena pembuat kebijakan perbankan syariah adalah orang-orang yang membuat aturan bank konvensional juga, dan dirasakan juga tidak akan bisa mengawasi bank syariah sesuai dengan prinsip

¹⁸⁵ Anggris, Wawancara

¹⁸⁶ Ahmad Dahlan, *Pengantar Ekonomi Islam*, Cet-3 (Jakarta: Kencana, 2022), 177.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN
STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SUNHA THAHA SIDDIQIN
JAMBI

keislamanan yang benar, karena sistem dan aturan sudah tercampur oleh bank konvensional.

Disaat penjelasan oleh Bapak Anggris mengenai sistem syariah yang benar, maka ada solusi yang di buat oleh organisasi Xbank Indonesia yaitu:

“Kemarin saat ketua Xbank Indonesia Bapak El Chandra membuat lembaga pembiayaan syariah. Dan dia berusaha agar pada lembaga pembiayaan syariah yang ia buat dengan akad-akadnya yang benar-benar syariah. Lalu dia mendatangi OJK, kemudian dia tanyakan lembaga yang dia buat itu kepada OJK, kira-kira lembaga yang dia buat ini akan di masukkan dalam kategori seperti apa di OJK. Nah saat itu OJK tidak bisa memberikan jawaban. Jadi karena memang di Indonesia ini sistemnya adalah sistem kapital yang berjalan, kemudian baru-baru saja sistem syariah masuk kedalam situ, maka sistem syariahnya menjadi tidak kompatibel.”¹⁸⁷

Dari penyampaian diatas, Otoritas yang mengatur perbankan Indonesia di tanyakan mengenai lembaga yang dibuat dengan sistem perbankan syariah yang sesuai aturan keislaman, maka OJK tidak dapat menggolongkan lembaga tersebut apakah bisa dimasukkan dalam golongan keuangan syariah yang mana, karena sistem dan aturan yang di buat oleh otoritas perbankan tidak bisa masuk atau tidak kompatibel ke dalam sistem perbankan syariah yang ada di Indonesia, artinya jika aturan syariah yang benar-benar dibuat sesuai aturan agama, belum bisa masuk dalam aturan yang dibuat oleh aturan OJK.

c. Praktik pelayanan perbankan syariah menurut mantan karyawan perbankan syariah.

Peneliti mewawancara Bapak Jejaka Setia atau di panggil Bapak Jaka yang dahulu pernah bekerja di BRI yang memiliki Unit Usaha Syariah, sebagai Admin, menjelaskan bahwa:

¹⁸⁷ Anggris, Wawancara.

“Kalau dari sisi pelayanan, saya kira hampir sama saja dengan bank syariah lainnya, pelayanan di bank konvensional juga hampir sama dengan bank syariah, untuk pelayanan bank syariah, paling bedanya salamnya diucapkan secara islam, tapi terkadang juga tergantung pada personil satpamnya lah bisa melihat nasabah itu muslim atau non muslim, karena disini ada juga yang non muslim, saya lihat kalau nasabahnya yang datang non muslim, satpam itu mengucapkan selamat pagi, siang atau sore, tetapi terkadang personil satpamnya itu dikarenakan kebiasaan mengucapkan Assalamualaikum, selamat datang di bank A, ada yang bisa dibantu bpk/ibu? Maka kepada yang non muslim juga diucapkan salam islam, menurut saya sih secara agama tidak boleh kita mengucapkan selamat kepada mereka (non muslim).”¹⁸⁸

Dari informasi yang Bapak Jejaka Setia sampaikan bahwa perbedaan layanan pada garda depan khususnya pelayanan oleh satpam hampir sama saja dengan bank syariah lainnya, hanya saja pada satpam harus melihat dengan jeli, salam yang diucapkan itu kepada muslim atau non muslim, harus di tempatkan secara benar.

Selanjutnya Bpk Jaka menjelaskan terkait pelayanan kepada nasabah yang menginginkan membuka tabungan syariah di BRI yang mempunyai layanan syariah.

“Terkadang disebagian kantor yang memang saat ini hanya melayani produk konvensional, cuma sayangnya pada plang bank masih ada juga yang tertulis layanan syariah, maka nasabah yang datang untuk membuka rekening syariah, maka dari satpam atau CS meminta kepada nasabah tersebut ke kantor BRI Syariah yang ada atau kantor BRI terdekat lainnya yang masih melayani pembukaan rekening syariah. Menurut saya mungkin saja plang itu belum diubah atau dulu memang melayani syariah dan sekarang sudah tidak memasarkan layanan syariah.”¹⁸⁹

Dari yang disampaikan oleh Bapak Jaka, terkadang nasabah datang dari jauh menginginkan layanan syariah seperti pembukaan rekening dan nasabah melihat plang yang tertulis ada

¹⁸⁸ Setia, Wawancara.

¹⁸⁹ Setia, Wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



layanan syariahnya, maka dengan sangat kecewa nasabah tidak bisa dilayani sesuai keinginannya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada nasabah akan terganggu, dan nasabah akan kecewa terhadap bank tersebut. Seharusnya plang yang terdapat layanan syariah tetapi bank tidak lagi memasarkan produk-produk syariah harusnya di ganti atau di hapus layanan syariahnya, agar nasabah tidak lagi bertanya tentang layanan syariah di kantor itu, dan bahkan nasabah tidak perlu berlama-lama mengantri.

Menurut Bapak Angga yang merupakan mantan karyawan BRI, pelayanan yang diberikan oleh garda depan bank adalah

“Seingat saya pelayanan dari awal prosesnya kita datang ke bank itu sama lah dengan bank lain, seperti senyum, salam, sapa, jadi hampir sama dengan bank konvensional.”¹⁹⁰

Dari pengalaman Bapak Angga yang dilayani, proses pelayanan garda depan bank syariah dan bank konvensional sama saja, setiap garda depan menerapkan pola senyum, salam, dan sapa kepada nasabahnya, oleh satpam, CS dan *Teller* atau karyawan lain yang berada di kantor bank.

Wawancara dengan Bapak Afrinaldi yang juga merupakan mantan karyawan BRI, ia menyatakan:

“Pada dasarnya proses pelayanan nasabah sama saja dengan bank konvensional lainnya, karena kami dasarnya adalah bank konvensional jadi sama saja dengan bank lainnya, Karena kami itu UUS, jadi kantornya satu, Bedanya paling di akad saja antara bank syariah dengan bank konvensional, walaupun saat itu kami mempunyai layanan syariah.”¹⁹¹

Pada pengalaman Bapak Afrinaldi diatas, menyampaikan hal yang senada dengan rekannya di BRI cabang lain. BRI yang pada dasarnya adalah bank konvensional memberikan pelayanan ke nasabah adalah standar perbankan yang di terapkan oleh bank

¹⁹⁰ Angga, Wawancara.

¹⁹¹ Afrinaldi, Wawancara.



tersebut. Pada pelayanan nasabah tidak membedakan antara nasabah syariah ataupun nasabah konvensional.

Berbeda dengan pengalaman dari Bapak Eko Setiawan, yang berkerja di leasing Adira, menyatakan bahwa:

“Saat ini saya memperbandingkan pelayanan pada bank syariah, menurut saya sama saja dengan pelayanan bank konvensional, tidak ada yang aneh-aneh lah,”¹⁹²

Penjelasan dari Bapak Eko, menyampaikan bahwa dalam hal pelayanan garda depan di Bank RiauKepri tidak ada hal-hal yang berbeda dengan pelayanan di rata-rata bank yang pernah dia temui.

Hasil wawancara dengan Bapak Dodi yang merupakan mantan karyawan Bank Syariah Mandiri pada tahun 2012 sampai 2014, menjelaskan tentang pelayanan pada perbankan syariah saat di kantornya adalah:

“Pelayanan bank syariah kan sama saja seperti bank konvensional, tetapi sebenarnya pelayanan itu tergantung kebijakan dari cabang. Kalau kepala cabangnya *aware* sama nasabahnya, pelayanannya tidak akan jauh beda dengan bank konvensional. Kita sama juga seperti konvensional, kita sama dengan bank konvensional lainnya, bank syariah pada tiap-tiap bulan ada semacam pertemuan yang dihadiri dari OB sampai kepala cabang, seluruh karyawan harus tau produk ini dan itu, keseluruhan produk bank lah. Jadi dipraktikan misalnya saya jadi nasabah nanti ada teman sebagai CS nya, ada pertanyaan yang enggak mungkin ditanyakan oleh nasabah boleh kita kita tanyakan, karenakan bisa jadi ada nasabah yang menanyakan hal itu, dan nasabahkan masalahnya enggak sama, kan banyak macam-macamnya yang akan ditanyakan. Jadinya siapapun yang ada di bawah/area *banking hall* itu harus bisa menjadi garda depan, Tetapi menurut saya pelayanan terburuk itu BRI. Pelayanan CS nya jutek. Dan pelayanan terbagus itu BCA, siapa tidak terkenal sama *sekuriti* BCA. Sayakan di bagian *marketing*, *Marketing* di kita itu mencakup semua, kita harus bisa jadi CS, harus bisa jadi apapun lah, kalau di bawah contohnya membukakan pintu nasabah sampai memayungkan nasabah ke

¹⁹² Setiawan, Wawancara.

mobil kalau hujan. Itu yang saya lakukan waktu jadi karyawan BSM”¹⁹³

Dari penjelasan Bapak Dodi menerangkan bahwa pelayanan bank syariah dan bank konvensional sama saja dengan pelayanan pada bank-bank lainnya, dan bahkan Bapak Dodi menyimpulkan ada BRI memberikan pelayanan terburuk terhadap dirinya dan pelayanan BCA menurutnya adalah yang terbaik yang pernah dialaminya.

Untuk meningkatkan pelayanan oleh BSM kepada nasabah kantor Bapak Dodi menerapkan kepada karyawannya untuk bergantian memerankan sebagai nasabah dan karyawan lain memerankan sebagai CS. Hal ini untuk meningkatkan *product knowledge* dari masing-masing karyawan yang bekerja. Setiap orang berganti peran sebagai nasabah dan sebagai CS dan setiap karyawan dapat memberikan pertanyaan kepada karyawan yang memerankan sebagai CS agar dapat menjawab dengan baik. Bahkan pertanyaan-pertanyaan yang jarang ditanyakan oleh nasabah pada hari-hari biasanya.

Pelayanan juga dilakukan oleh *marketing* saat Bapak Dodi bekerja di BSM, ia juga harus menjadi garda depan, melayani dengan sebaik-baiknya kepada setiap nasabah yang berkunjung ke bank, baik nasabahnya sendiri, maupun nasabah yang lain. Pelayanan itu bahkan sampai membukakan pintu dan juga memayungkan nasabah pada saat hujan, pelayanan yang prima ini memberikan kesan yang lebih terhadap karyawan itu sendiri dan bahkan nasabah yang diberikan pelayanan terbaik akan kembali lagi, karena merasa nyaman telah diberikan pelayanan terbaik oleh karyawan itu.

¹⁹³ Dodi, Wawancara.



Hasil wawancara dengan Bapak Anggris yang merupakan mantan karyawan BRI, menurut pengalamannya saat bekerja, ia menyatakan:

“Pelayanan BNI Syariah dan BRI Syariah, Awalnya saya datang disambut dengan satpam, dan langsung mengarahkan saya ke CS nya. Selanjutnya langsung dijelaskan oleh CS mengenai pembukaan rekening. Saat itu CS menyampaikan berapa dana yang harus disetorkan, karena yang saya pilih tabungan Wadiah, maka tidak ada bagi hasil yang di dapat, jadi berapa yang masuk segitu lah yang kita tarik. Saat itu CS tidak menyampaikan mengenai biaya tabungannya, dan memang awal-awal tidak ada biaya administrasi, tetapi sekarang ada biaya kalau tidak salah itu Rp. 5.000,- atau berapa gitu saya lupa, tetapi mengenai biaya itu saya rasa tidak pernah diinformasikan dari pihak bank, baik dari *Email* maupun media seperti *WA* atau *SMS* seingat saya.”¹⁹⁴

Pengalaman yang Bapak Anggris alami di BNI Syariah dan BRI Syariah saat itu adalah pelayanan dari satpam langsung di arahkan ke CS untuk menjelaskan produk syariahnya, pada satpam sepertinya tidak ada penyampaian mengenai syarat atau hal lain terkait produk. CS menjelsakan mengenai produk syariah, dan dipilih adalah produk tabungan yang mempunyai akad Wadiah (titip), dikarenakan saat itu tidak ada dikenakan biaya administrasi, biaya administrasi dikenakan setelah beberapa waktu Bapak Anggris membuka tabungan, penetapan biaya administrasi beberapa waktu belakangan ini seingatnya tidak pernah disampaikan oleh pihak bank. Seharusnya pada produk bank syariah, pihak bank diwajibkan memberikan informasi terkait perubahan syarat dan ketentuan kepada nasabah, sebagai akad/perjanjian menggunakan produk bank tersebut.

¹⁹⁴ Anggris, Wawancara.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.

Dari hasil pembahasan diatas dan menguraikan hasil wawancara dan obeservasi yang peneliti lakukan mengenai praktik perbankan syariah menurut mantan karyawan bank syariah, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tentang produk dan jasa perbankan syariah dari penjelasan karyawan bank syariah kepada peneliti saat berkunjung dibank yaitu hampir keseluruhan karyawan bank syariah ataupun bank konvensional yang mempunyai layanan syariah, dapat menjelaskan dengan baik mengenai produk dan jasa yang dimiliki untuk ditawarkan kepada setiap nasabah secara detail dan menurut mantan karyawan bank syariah, dalam praktiknya tidak ada permasalahan yang berarti pada produk dan jasa dari bank syariah, bahkan produk dan jasa tersebut dirasakan aman-aman saja di digunakan oleh setiap kalangan nasabah baik muslim maupun non muslim.
2. Mengenai produk pembiayaan perbankan syariah pada praktiknya, karyawan bank syariah dan layanan syariah bank konvensional menyampaikan informasi kepada peneliti secara garis besar saja dan selanjutnya di serahkan kepada pihak yang berkaitan dengan pembiayaan, dan menurut mantan karyawan bank syariah, produk pembiayaan pada praktiknya masih banyak yang ditemukan kesalahan, dan penulis mengklasifikasikan sebagai berikut:
 - a. Pelayanan terhadap nasabah pembiayaan bank syariah;
Pelayanan karyawan bank syariah kepada nasabah pembiayaan hampir sama saja dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan produk dan jasa lainnya, bank akan memberikan efek kenyamanan nasabah agar nasabah dengan senang hati menggunakan produk dan jasa serta fasilitas yang dimiliki oleh perbankan tersebut, bahkan dari pernyataan yang

disampaikan oleh informan bahwa dari pelayanan publik yang ada dan yang pernah dirasakan oleh mantan karyawan tersebut, maka pelayanan perbankan lah yang terbaik daripada pelayanan publik lainnya, walaupun ada beberapa bank yang belum *aware* terhadap pelayanan terhadap nasabah.

- b. Produk pembiayaan bank syariah;

Produk yang dimiliki bank syariah hampir semua sudah sesuai dengan syariat islam, termasuk dalam kartu pembiayaan, walaupun pada produk *Hasanah Card* ini hampir sama dengan produk kartu kredit bank konvensional, hal ini cenderung mengajak nasabah untuk konsumtif, selain itu produk tabungan haji seharusnya tidak membebaskan nasabah saat itu, serta untuk pembiayaan rumah yang diberikan bank cenderung memberikan uang kepada nasabah untuk melunasi, bukan bank yang langsung membelikan rumah tersebut, proses ini hampir sama dengan kredit pada bank konvensional.
- c. Margin yang diberikan bank syariah;

Margin yang ditetapkan oleh bank syariah kepada nasabah cenderung lebih mahal daripada bank konvensional, hal ini dikarenakan antara bank syariah dan bank konvensional sama-sama mengacu ke aturan standar suku bunga Bank Indonesia. Artinya perjanjian nasabah dengan bank syariah hanya pada persentase marginnya saja bukan pada harga barang yang dibeli oleh bank, dan bahkan margin yang diberikan itu mempunyai syarat yang berubah-ubah saat berjalannya pembiayaan.
- d. Akad dalam pembiayaan bank syariah;

Dalam perjanjian pembiayaan bank syariah, akad adalah hal yang penting dan harus diucapkan/dilafazkan saat terjadinya pembiayaan, akad juga harus sesuai dengan penggunaannya serta tujuan pembiayaan oleh nasabah dan hal ini menjadikan suatu kehalalan serta keberkahan dalam pembiayaan, selain itu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



nasabah ataupun karyawan tidak mencari keuntungan atas perpindahan pembiayaan ke bank yang dituju.

- e. Denda yang dikenakan dalam pembiayaan bank syariah;

Denda yang dikenakan kepada nasabah pada pembiayaan syariah tidak menjadi pendapatan bank, selanjutnya akan disalurkan kepada badan yang ditetapkan oleh bank tersebut. Sebaliknya denda atau sita sebaiknya di tiadakan agar nasabah tidak dibebankan lagi dengan biaya keterlambatan pembayaran atau ketidaksanggupan nasabah untuk menyelesaikan pembiayaan tersebut. Selanjutnya pada penyaluran denda yang di kumpulkan dalam jangka waktu tertentu diharapkan terhindar dari tercampurnya dengan program CSR bank, dan penyalurannya juga tidak mengatas namakan bank tersebut, agar tidak tercampur antara hasil denda dengan sumbangan/sedekah/program santunan bank lainnya.
- f. Pembiayaan bank syariah yang digunakan untuk lebih dari satu tujuan;

Penggunaan dana seharusnya sesuai dengan perjanjian yang diadakan pada awal pembiayaan, serta bank dalam proses pembiayaan tidak mencairkan uang ke nasabah, tetapi bank membelikan langsung barang yang diperlukan, karena pencairannya dalam bentuk uang, nasabah berpotensi untuk menggunakan uang tersebut, tidak sesuai dengan perjanjian pembiayaan, dan dikarenakan berbedanya perjanjian dengan penggunaan uang itu, mengharuskan marketing pun ikut membantu nasabah agar penggunaan dananya disesuaikan dengan perjanjian pembiayaan demi menghindari pertanyaan dari pihak pengawas/auditor.
- g. Karyawan yang melakukan proses pembiayaan bank syariah;

Sumber daya insani bank syariah harus mengetahui dari mana uang yang nasabah dapatkan dan kemana dana yang digunakan



oleh nasabah, karyawan juga harus informatif mengenai apa saja hal-hal yang bersifat penting dalam pembiayaan agar nasabah mengetahui apa hak dan kewajibannya. Dari target yang ditetapkan kepada karyawan oleh perusahaan, maka target tersebut jangan dijadikan alasan untuk menambah pembiayaan yang diajukan nasabah, walaupun karyawan itu berasal dari konvensional, ia harus menempatkan proses konvensional dan proses syariah.

h. Penyimpangan yang dilakukan dalam bank syariah;

Dalam proses bank syariah terdapat beberapa penyimpangan yang dilakukan seperti penambahan/*mark-up* pembiayaan, yang membuat karyawan memanipulasi data nasabah agar pembiayaan sesuai dengan sistem dan aturan perbankan. Selanjutnya ada juga karyawan yang memang memproses pembiayaan sesuai permintaan nasabah dengan dalih 'sekalian pinjam' agar ada uang lebih untuk penggunaan yang tidak sesuai nilai *take over*, hal ini yang menjadikan nilai *take over* pembiayaan itu lebih besar dari nilai pembiayaan yang dilunasi. Pembiayaan yang mempunyai *MoU* dengan bank adalah peluang yang besar bagi karyawan untuk memenuhi target yang diberikan oleh kantor. Serta ada juga oknum karyawan yang meminta *fee* yang tidak sesuai aturan kepada nasabah yang sudah cair pembiayaan.

i. Permasalahan lain pada bank syariah.

Memanipulasi data tujuan penggunaan pembiayaan nasabah oleh karyawan merupakan hal yang lumrah dilakukan, data yang dimanipulasi itu sangat diperlukan sebagai syarat pencairan dana ke nasabah, tetapi karena uang yang dicairkan ke rekening nasabah dan selanjutnya nasabah mengembalikan/membayar cicilan pembiayaan itu dengan tambahan nilai, maka proses ini tergolong riba. Selain itu ada juga nasabah yang meminta pembiayaan sesuai keinginannya dengan memberikan *fee* kepada



karyawan yang tidak sesuai ketentuan yang berlaku. Dan dikarenakan sistem yang digunakan oleh bank syariah masih disadur dari bank konvensional, maka margin yang ditetapkan oleh bank syariah itu serupa dengan bunga bank konvensional.

3. Praktik pelayanan perbankan syariah kepada nasabah sudah cukup baik dalam penerapannya, walaupun terdapat beberapa kekurangan, tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada peneliti saat berkunjung ke bank sudah sangat baik, dan menurut mantan karyawan bank syariah, pelayanan nasabah antara bank syariah dan bank konvensional hampir sama saja, tergantung standar pelayanan nasabah yang diberlakukan oleh bank kepada seluruh karyawannya, agar tercipta kenyamanan nasabah saat berada dilingkungan perbankan.

B. Implikasi.

Implikasi yang disampaikan pada kesimpulan diatas, adalah:

1. Produk dan jasa perbankan syariah dikategorikan sudah baik dan sesuai aturan keislaman, produk dan jasa ini juga bermanfaat bagi nasabah yang ingin menggunakan produk dan jasa serta fasilitas bank syariah yang ditawarkan.
2. Produk pembiayaan perbankan syariah yang dilihat dari kesimpulan diatas, pada praktiknya masih terdapat banyak permasalahan yang ditemui, hal ini yang membuat bank syariah terlihat sama seperti bank konvensional, seperti pemberian pembiayaan dalam bentuk uang bukan barang, margin yang dirasakan lebih tinggi dan berubah-ubah, akad yang tidak sesuai dengan tujuan penggunaan pembiayaan, denda yang memberatkan nasabah, perjanjian pembiayaan berbeda dengan penggunaan dana oleh nasabah, karyawan yang memanipulasi data pembiayaan, serta penyimpangan dan permasalahan lainnya



pada bank syariah, diharapkan diperbaiki agar bank syariah pada praktiknya benar-benar sesuai syariat islam.

3. Pelayanan perbankan syariah kepada nasabahnya saat ini sudah sangat baik, yang menjadikan nasabah merasa nyaman bertransaksi di bank syariah, serta perkembangan digital sudah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses perbankan kapan saja dan dimana saja.

C. Rekomendasi.

Dari Kesimpulan dan implikasi yang penulis sampaikan diatas, maka penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Dalam menawarkan produk dan jasa perbankan syariah, setiap karyawan diharuskan mengetahui secara detail atas produk dan jasa yang di tawarkan, baik hak dan kewajiban yang ditetapkan, agar nasabah mengetahui juga secara detail produk dan jasa yang digunakannya, dan sebagai edukasi ke nasabah mengenai produk dan jasa perbankan syariah yang ada di Indonesia.
2. Praktik pembiayaan yang dilakukan oleh perbankan syariah harus lebih mengedepankan prinsip syariah, walaupun sistem yang digunakan saat ini adalah sistem yang disadur dari konvensional tetapi pada prosesnya karyawan harus mengedepankan aturan agama agar mendapatkan keberkahan, dan nasabah juga diberikan pengetahuan terhadap aturan-aturan yang berlaku pada perbankan syariah.
3. Diharapkan pelayanan bank syariah dipertahankan dan ditingkatkan lagi kedepannya, begitu juga sumber daya insaninya yang bekerja di kantor, dan juga pelayanan dalam bentuk digital sebagai salah satu kemudahan dalam mengakses pelayanan, agar terbentuk nasabah yang loyal terhadap bank syariah.



D. Saran.

Berdasarkan hasil kesimpulan, implikasi dan rekomendasi diatas, penulis memberikan saran atas praktik perbankan syariah yaitu:

1. Memberikan perhatian khusus bagi produk pembiayaan agar pada praktiknya proses pembiayaan tidak lagi menimbulkan hal-hal yang tidak sesuai dengan syariat islam,
2. Bank syariah memberikan pelatihan yang dilakukan dengan cara terus menerus agar karyawan mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang sesuai dengan pekerjaannya.

E. Kata Penutup.

Akhir kata hanya puji dan syukur yang tidak terhingga penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis dalam bentuk Tesis yang berisikan mengenai Persepsi Mantan Karyawan Bank Syariah Terhadap Praktik Perbankan Syariah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Serta ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian penyusunan Tesis ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikatkan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Septriau Putra. "Analisis Jasa Pengiriman Surat Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru." Skripsi, Universitas Riau, Pekanbaru, 2005.
- Abadi, Septriau Putra, Eja Armas Hardi, and Sucipto. "Persepsi Eks-Karyawan Bank Terhadap Praktik Perbankan Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 02 (July 2022): 1729–36. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/5773>.
- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Afif, Mufti, Mulyawisdawati, and Richa Angkita. "Celah Riba Pada Perbankan Syariah Serta Konsekwensinya Terhadap Individu, Masyarakat Dan Ekonomi." *Jurnal Cakrawala* 11, no. 1 (June 2016): 1–21. <https://doi.org/10.31603/cakrawala.v11i1.90>.
- Andrianto, Didin Fatihuddin, and M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank*. Surabaya: Penerbit Qiara Media, 2019.
- Andrianto, and M Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)*. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019.
- Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah Bagi Bankir Dan Praktisi Keuangan*. Jakarta: Bank Indonesia dan Tazkia Institute, 1999.
- . *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Badan Pembinaan Pengembangan Bahasa. "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." Accessed October 26, 2021. <https://kbbi.web.id/persepsi>.
- . "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." Accessed November 4, 2021. <https://kbbi.web.id/karyawan>.
- . "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." Accessed November 4, 2021. <https://kbbi.web.id/layan>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthron Jambli

- _____. “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).” Accessed November 4, 2021. <https://kbbi.web.id/nasabah>.
- Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang. *Statistik Daerah Kota Tanjungpinang*. Tanjungpinang: BPS Kota Tanjungpinang, 2022.
- Badan Pusat Statistik RI. *Hasil Sensus Penduduk 2010*. Jakarta: BPS RI, 2010. <https://www.bps.go.id/publication/2013/03/05/becb3c0fa2dbec4af7a24430/penduduk-indonesia-hasil-sp-2010.html>.
- _____. *Hasil Sensus Penduduk 2020*. Jakarta: BPS RI, 2020. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>.
- Bank BTN. “BTN Syariah.” Accessed November 4, 2022. <https://www.btn.co.id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/pembiayaan/Pembiayaan-Non-Perumahan/Pembiayaan-Multijasa-BTN--iB>.
- Bank CIMB Niaga. “All Product CIMB Niaga Business Syariah.” Accessed November 4, 2022. <https://www.cimbniaga.co.id/id/syariah-business/index>.
- _____. “All Product Personal CIMB Niaga Syariah.” Accessed November 4, 2022. <https://www.cimbniaga.co.id/id/syariah-personal/all-products>.
- _____. “Sejarah Perusahaan.” Accessed November 4, 2022. <https://investor.cimbniaga.co.id/gcg/history.html?lang=id&source=corporate>.
- Bank Danamon Indonesia. “Profil Perusahaan.” Accessed November 4, 2022. <https://www.danamon.co.id/id/Tentang-Danamon/ProfilPerusahaan>.
- _____. “Syariah - Business.” Accessed November 4, 2022. <https://www.danamon.co.id/id/Bisnis/SyariahBisnis>.
- _____. “Syariah - Personal.” Accessed November 4, 2022. <https://www.danamon.co.id/id/Personal/SyariahPersonal>.
- Bank Maybank Indonesia. “Deposito IB.” Accessed November 4, 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga

<https://www.maybank.co.id/savings/timedepositib>.

———. “Giro IB.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.maybank.co.id/savings/currentaccount-ib>.

———. “Haji Dan Umrah.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.maybank.co.id/Syariah/hajiumroh>.

———. “Kebutuhan Untuk Bisnis Anda.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.maybank.co.id/Business/syariah-business>.

———. “Maybank Pinjaman.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.maybank.co.id/loans>.

———. “Tabungan IB.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.maybank.co.id/savings/savingaccount-ib>.

———. “Tentang Kami.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.maybank.co.id/corporateinformation>.

———. “Zakat, Infak Dan Sedekah.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.maybank.co.id/Syariah/layanan-zakat-infaq-sadaqah>.

Bank Muamalat Indonesia. “Consumer & Retail Banking Produk Dan Layanan.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-consumer>.

———. “E-Banking.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/internet-banking-muamalat>.

———. “Profil Bank Muamalat.” Accessed November 4, 2022.

<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>.

———. “Wholesale Banking Produk & Layanan.” Accessed November 4, 2022. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-corporate>.

Bank OCBC NISP. *Laporan Tahunan Dan Laporan Keberlanjutan 2021*. Jakarta: Bank OCBC NISP, 2022. https://www.ocbcnisp.com/asset/media/Feature/AboutOCBC/Hubungan-Investor/Laporan-Tahunan/2021/2021_annual-



report_sustainability_report.pdf.

———. “OCBC NISP Profile.” Accessed November 4, 2022.
<https://www.ocbcnisp.com/id/tentang-ocbc-nisp/profile>.

———. “Syariah.” Accessed November 4, 2022.
<https://www.ocbcnisp.com/id/syariah>.

Bank Permata. “Produk Dan Layanan Syariah Terbaik.” Accessed November 4, 2022. <https://www.permatabank.com/id/syariah/>.

———. “Sekilas Permata Bank.” Accessed November 4, 2022.
<https://www.permatabank.com/id/tentang-kami/profil-korporasi>.

Bank Syariah Indonesia. “Digital Banking.” Accessed November 4, 2022.
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>.

———. “Individu.” Accessed November 4, 2022.
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu>.

———. “Kartu.” Accessed November 4, 2022.
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/kartu>.

———. *Laporan Tahunan 2021*. Jakarta: Bank Syariah Indonesia, 2021.
<https://www.bankbsi.co.id/company-information/reports>.

———. “Perusahaan.” Accessed November 4, 2022.
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/perusahaan>.

———. “Tentang Kami Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia.” Accessed November 4, 2022.
<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

Barlian, Eri. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press, 2016.

BPRS Madani. “BPRS Madani.” Accessed November 4, 2022.
<https://bprsmadani.com/home/>.

———. “Deposito BPRS Madani.” Accessed November 4, 2022.
https://bprsmadani.com/home/?page_id=7510.

———. “Pembiayaan BPRS Madani.” Accessed November 4, 2022.
https://bprsmadani.com/home/?page_id=7512.

———. “Simpanan BPRS Madani.” Accessed November 4, 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Gunung Djati

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Gunung Djati



https://bprsmadani.com/home/?page_id=2.

BRK Syariah. "BRK Syariah." Accessed November 4, 2022.

https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/.

———. *Laporan Tahunan 2021*. BRK Syariah, 2022.

https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/assets/images/laporan/tahunan/20211.pdf.

———. "Pemegang Saham." Accessed November 4, 2022.

https://www.brksyariah.co.id/brkweb_syariah/perusahaan/pemegang_saham.

Dahlan, Ahmad. *Pengantar Ekonomi Islam*. Cet-3. Jakarta: Kencana, 2022.

Darojat, Ahmad. "Unsur Riba Pada Akad Murabahah." *Jurnal Pranata* 1, no. 1 (September 2018): 12–21.

<http://ojs.widyamataram.ac.id/index.php/pranata/article/view/67>.

Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia. "Fatwa DSN - MUI." Accessed January 3, 2022. <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/>.

Dwiasuti, Rini, Agustina Shinta, and Riyanti Isaskar. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2012.

Firmansyah, M Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018.

Fradesa, Fiza, Septriau Putra Abadi, Bahrul Maani, Eja Armas Hardi, and Sucipto. "Fitur Shopee Barokah Dan Tokopedia Salam: Inovasi Marketplace Halal Sebagai Upaya Pengembangan Ekonomi Digital Berbasis Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (October 2022): 2893–2902. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6559>.

Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.

Irham, Mawaddah. "Analisis Persepsi Dosen Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Fakultas Ekonomi UMN)." *Jurnal At-Tawassuth* 4, no. 2 (December 2019): 436–56. <https://doi.org/10.30829/ajei.v4i2.6490>.

Karim, Adiwarmen A. *Bank Indonesia; Analisis Fiqih Dan Keuangan*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



Jakarta: The International Institute of Islamic Thought, 1990.

Kartadijaya, Usman. *Menyoroti Fenomena Perbankan Syariah Di Indonesia*. Bandung: PT.Insan Madani, 2011.

Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Garfindo, 2012.

Katadata. "Sebanyak 86,88% Penduduk Indonesia Beragama Islam." Accessed January 5, 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/30/sebanyak-8688-penduduk-indonesia-beragama-islam>.

Khusna, Natiqotul, and Versiandika Yudha Pratama. "Persepsi Masyarakat Mengenai Kesyariahan Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Menjadi Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Valuasi*, 1, no. 2 (July 2021): 310–22. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i2.22>.

Kompas.com. "BTN Bakal Tambah 33 Kantor Di Tahun Ini." Accessed November 4, 2022. <https://money.kompas.com/read/2022/01/10/180100626/btn-bakal-tambah-33-kantor-baru-tahun-ini#:~:text=BTN telah menutup 30 outlet,juga 7 kantor kas syariah>.

Kontan.co.id. "Margin Pembiayaan Syariah Dianggap Mahal, Ini Jawaban Perbankan Syariah." Accessed January 15, 2023. <https://keuangan.kontan.co.id/news/margin-pembiayaan-syariah-dianggap-mahal-ini-jawaban-perbankan-syariah>.

———. "Tak Menambah ATM Baru Tahun Ini, BTN Akan Konversi 250 ATM Jadi Setor Tarik (CRM)." Accessed November 4, 2022. <https://newssetup.kontan.co.id/news/tak-menambah-atm-baru-tahun-ini-btn-akan-konversi-250-atm-jadi-setor-tarik-crm>.

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management, 15th Global Edition*. England: Pearson Education Limited, 2016.

Kreasi Prima Land. "Sejarah Berdirinya Bank BTN Syariah." Accessed November 4, 2022. <https://kreasiprimaland.com/2021/05/17/sejarah-berdirinya-bank-btn-syariah/>.

Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Media Group, 2006.

Kurniawan, Rian, Septriau Putra Abadi, Bahrul Maani, Eja Armas Hardi, and Sucipto. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Simpan Pinjam Di BMT UMS Safinatunnajah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (October 2022): 2657–60. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6559>.

Majelis Ulama Indonesia. "Bunga (Interest/Fa'idah)." Accessed January 3, 2021. <https://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/32.-Bunga-InterestFaidah.pdf>.

Mayasari, Daniati, Endah Prawesti Ningrum, Umami Kalsum, Muhammad Syahwildan, Mahdi, Teguh Setiawan Wibowo, Septriau Putra Abadi, Suhendar, Mohamad Zulham Hakim, and Iwan Adinugroho. *Manajemen Keuangan*. Bandung: Penerbit Adam, 2022.

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Raya Rosdakarya, 2014.

Mua'allim, Amir. "Praktek Pembiayaan Bank Syariah Dan Problematikanya." *Jurnal Al-Mawarid*, Vol. 11, no. 1 (April 2004): 46–57. <https://www.neliti.com/id/publications/26005/praktek-pembiayaan-bank-syariah-dan-problematikanya>.

Mubyarto, Novi, and Hansen Rusliani. "Dampak Penerapan Perbankan Syaria'h Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Negara: Kajian Perbandingan Malaysia Dan Indonesia." *ILTIZAM Journal of Sharia Economic Research* 1, no. 1 (December 2017): 37–60. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v1i1.94>.

Otoritas Jasa Keuangan RI. "Bank Umum." Accessed November 4, 2021. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx>.

———. "Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah." Accessed November 4, 2021. <https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>.

———. "Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.” Accessed January 3, 2021. <https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-7-Tahun-1992-tentang-Perbankan-Sebagaimana-Diubah-dengan-Undang-Undang-Nomor-10-Tahun-1998.aspx>.

Prasetyani, Dwi, and Tetuko Rawidyo Putro. *Standar Pelayanan Minimal Industri Perbankan Di Indonesia*. Yogyakarta: Bening Pustaka, 2022.

Rafidah. “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah.” *Jurnal Nalar Fiqh* 10, no. 2 (December 2014): 113–26. <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/4968>.

Rahmawaty, Anita. “Ekonomi Syari’ah : Tinjauan Kritis Produk Murabahah Dalam Perbankan Syari’ah Di Indonesia.” *Jurnal La_Riba* 1, no. 2 (December 2007): 187–203. <https://doi.org/10.20885/lariba.vol1.iss2.art3>.

Rusby, Zulkifli. *Manajemen Perbankan Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017.

Salim, and Syahrums. *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep Dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.

Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PrenadaMedia Group, 2019.

Subandi. “Problem Dan Solusi Pengembangan Perbankan Syariah Kontemporer Di Indonesia.” *Jurnal Al-Tahrir* 12, no. 1 (May 2012): 1–19. <https://doi.org/10.21154/al-tahrir.v12i1.44>.

Suharto, Toto. “Praktek Bank Syariah Dan Tantangannya.” *Jurnal Al-Amwal*, Vol. 5, no. 1 (April 2013): 1–29. <https://doi.org/10.24235/amwal.v5i1.234>.

Sulaiman, Sofyan. “Penyimpangan Akad Murābahah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Iqtishodia* 1, no. 2 (September 2016): 1–16. <https://doi.org/10.35897/iqtishodia.v1i2.61>.

Ulum, Fahrur. *Studi Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana, 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

- Wijaya, Candra. *Perilaku Organisasi*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2017.
- Wikipedia. "Bank Tabungan Negara." Accessed November 4, 2022. https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Tabungan_Negara.
- _____. "OCBC NISP." Accessed November 4, 2022. https://id.wikipedia.org/wiki/OCBC_NISP#:~:text=Bank OCBC NISP didirikan pada,Indische Spaar En Deposito Bank.
- Wiroso. *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPFE Usakti, 2011.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suitha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suitha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencarutumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Gambar 1 Wawancara Bpk Haris - Bank Muamalat.



Gambar 2 Wawancara Ibu Enza - CS BPRS Syarikat Madani.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



Gambar 3 Wawancara Bpk Afrizal - Pembiayaan BRK Syariah.



Gambar 4 Wawancara CS - Bank Danamon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



Gambar 5 Wawancara Ibu Priskalia - CS Bank Permata.



Gambar 6 Wawancara CS - Bank CIMB Niaga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Gambar 7 Wawancara Ibu Rien M – Service Manager Bank Maybank.



Gambar 8 Dokumentasi bersama Informan

Laporan Pembiayaan
Statement of Finance



HALAMAN : 1
PERIODE : 01/04/2020 - 31/04/2020
TANGGAL CETAK : 05/05/2020
JENIS PEMBIAYAAN : 782 PB MMQ MORTGAGE

Data Nasabah



MODAL BANK (PLAFOND PEMBIAYAAN) : 250,000,000.00
TINGKAT BIAYA SEMA SETARA : 06.75 %
JATUH TEMPO PEMBIAYAAN : 17/04/2028

JUMLAH PEMBIAYAAN SEMA BERIKUTNYA : 2,870,603.00
TANGGAL JATUH TEMPO PEMBAYARAN SEMA : 17/05/2020

A. TRANSAKSI PEMBIAYAAN

TANGGAL TRANSAKSI	K O D E TRANSAKSI	K E T E R A N G A N	JUMLAH-TRANSAKSI	SISA-PORSI-BANK
17-04	58	PENDAPATAN SEMA BANK	377.15	214,151,509.82
20-04	58	PENDAPATAN SEMA BANK	1,204,225.09	214,151,509.82
20-04	65	PEMBELIAN PORSI BANK	795,774.91	213,355,734.91
22-04	43.5	PEMBAYARAN DENDA	6,961.80	213,355,734.91
22-04	65	PEMBELIAN PORSI BANK	870,225.85	212,485,509.06

Sehubungan dengan perubahan kebijakan Bank Indonesia, maka Maybank memutuskan mengubah suku bunga/Tingkat imbal hasil acuan dari SBI/SBIS 12 bulan menjadi SBN/SBS 12 bulan untuk Produk Kredit Properti Floating Rate / Pembiayaan Properti IB Tingkat Sewa Tidak Tetap dan Kredit Properti Fix & Floating Rate / Pembiayaan Properti IB Fix & Tingkat Sewa Tidak Tetap.

Keterangan :

Jumlah yang tertera adalah mengikat, diluar kewajiban biaya asuransi, notaris dan/atau biaya-biaya lain (bila ada). Apabila ada keberatan atas laporan KPR ini, harus diberitahukan kepada BANK selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal cetak. Selain Laporan Pinjaman ini merupakan bagian dari salinan Transaksi Bulanan dan merupakan hasil cetakan computer, tidak diperlukan tanda tangan Pejabat Bank. This Loan Statement is part of Monthly Transaction and generated by computer system, Bank's signature is not required.

Lampiran 1 Rekening koran pembiayaan rumah.

Laporan Pembiayaan
Statement of Finance



HALAMAN : 1
PERIODE : 01/05/2020 - 31/05/2020
TANGGAL CETAK : 03/06/2020
JENIS PEMBIAYAAN : 782 PB MMQ MORTGAGE

Data Nasabah



MODAL BANK (PLAFOND PEMBIAYAAN) : 250,000,000.00
TINGKAT BIAYA SEMA SETARA : 06.75 %
JATUH TEMPO PEMBIAYAAN : 17/04/2028

JUMLAH PEMBIAYAAN SEMA BERIKUTNYA : 2,870,603.00
TANGGAL JATUH TEMPO PEMBAYARAN SEMA : 17/06/2020

A. TRANSAKSI PEMBIAYAAN

TANGGAL TRANSAKSI	K O D E TRANSAKSI	K E T E R A N G A N	JUMLAH-TRANSAKSI	SISA-PORSI-BANK
18-05	58	PENDAPATAN SEWA BANK	795.35	212,485,509.06
19-05	58	PENDAPATAN SEWA BANK	500,000.00	212,485,509.06
26-05	43.5	PEMBAYARAN DENDA	28,437.69	212,485,509.06
26-05	58	PENDAPATAN SEWA BANK	694,435.64	212,485,509.06
26-05	65	PEMBELIAN PORSI BANK	1,675,372.01	210,810,137.05

Lampiran 2 Tagihan denda pembiayaan rumah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencarinya atau menyebutkan sumber aslinya;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Data Nasabah

Rekening : 1/1
 Periode : 01 - 30 Nov 2022 **LAPORAN REKENING**

- Tarik tunai gratis menggunakan kartu BSI Debit di seluruh ATM Bank Mandiri
- Selalu gunakan BSI Mobile anda untuk kemudahan segala transaksi
- Buka rekening online lebih praktis dan mudah dengan BSI Mobile

RINGKASAN TRANSAKSI				TABUNGAN BSI WADIAH - IDR = : Data Nasabah		
Tgl Trx	Jam	Keterangan	Reff	Debit	Kredit	Saldo
		Saldo Bulan Lalu				44,088,404.00
01/11	07:51		3939828288.FEE11	1,000.00	0.00	44,087,404.00
02/11	20:18	Pemindahbukan Tarik Tunai BSM - BSM ATM/002960	PT223063HDHS	500,000.00	0.00	43,587,404.00
07/11	09:26	Pemindahbukan 092621347804-608085264457979-393	PT22311PVCXW	250,500.00	0.00	43,336,904.00
07/11	18:29	Pemindahbukan Tarik Tunai BSM - Mandiri/000000	FT2231112Y25	300,000.00	0.00	43,036,904.00
07/11	19:45	Biaya Pemindahbukan e-Banking 20221107BSMDCIAD1000204756708	PT223111ZVQ9	2,500.00	0.00	43,034,404.00
07/11	19:45	Pemindahbukan 20221107BSMDCIAD1000204756708	PT223111ZVQ9	20,003,199.00	0.00	23,031,245.00
09/11	13:25	Pemindahbukan Tarik Tunai BSM - Mandiri/000000	PT22313QRZHK	1,200,000.00	0.00	21,831,245.00
09/11	13:25	Pemindahbukan Tarik Tunai BSM - Mandiri/000000	PT22313WYKGG	1,000,000.00	0.00	20,831,245.00
09/11	17:08	Pemindahbukan Trf PRIMA to BSM - Prima/231644/	PT22313K6PPF	0.00	1,000,000.00	21,831,245.00
09/11	20:53	Pemindahbukan Tarik Tunai BSM - BSM ATM/002968	PT22313835ZX	300,000.00	0.00	21,531,245.00
10/11	16:19	Pemindahbukan 161941575603-608085264457979-393	PT2231487886	200,500.00	0.00	21,330,745.00
11/11	19:55	Pemindahbukan Tarik Tunai BSM - Mandiri/000000	PT22315HVCRT	500,000.00	0.00	20,830,745.00
14/11	10:13	Biaya Pemindahbukan e-Banking 101301568233-082289261753-393982	PT22318VBV94	500.00	0.00	20,830,245.00
14/11	10:13	Pemindahbukan 101301568233-082289261753-393982	PT22318VBV94	1,300,000.00	0.00	19,530,245.00
14/11	10:45	Pemindahbukan Transfer BSI Fast Dari DANIAATI NA	PT22318772YC	0.00	3,300,000.00	22,830,245.00
14/11	18:42	Pemindahbukan Tarik Tunai BSM - Mandiri/000000	PT22318BYGRF	500,000.00	0.00	22,330,245.00
15/11	22:01	Pemindahbukan 220100717727-608085264457979-393	PT22319W1F72	1,700,500.00	0.00	20,629,745.00
15/11	23:55	Pemindahbukan 235552610199-608085264457979-393	PT22319Y033W	100,500.00	0.00	20,529,245.00
16/11	00:10	Pemindahbukan Payment Hasanah Card 51844600109	PT223206TKWX	741,000.00	0.00	19,788,245.00
16/11	08:25	Pemindahbukan Tarik Tunai Cardless - BSM ATM/0	PT22320L3PP1	500,000.00	0.00	19,288,245.00
16/11	11:02	Biaya Pemindahbukan e-Banking 20221116BSMDCIAD1000212343253	PT22320WHVQ6	2,500.00	0.00	19,285,745.00
16/11	11:02	Pemindahbukan 20221116BSMDCIAD1000212343253	PT22320WHVQ6	15,002,236.00	0.00	4,283,509.00
18/11	17:26	Pemindahbukan Trf BSM to BSM - BSM ATM/0030206	PT22322D5PSK	0.00	10,000,000.00	14,283,509.00
18/11	20:27	Pemindahbukan Transfer BSI Fast Dari ESPAY DEBI	PT22322KRP88	0.00	1,700,000.00	15,983,509.00
18/11	23:25	Biaya Pemindahbukan e-Banking 20221117BSMDCIAD1000213691179	PT22322HNCM0	2,500.00	0.00	15,981,009.00
18/11	23:25	Pemindahbukan 20221117BSMDCIAD1000213691179	PT22322HNCM0	4,001,752.00	0.00	11,979,257.00



RINGKASAN TRANSAKSI **TABUNGAN BSI WADIAH - IDR -** Data Nasabah

Tgl Trx	Jam	Keterangan	Reff	Debit	Kredit	Saldo
19/11	10:26	Pemindahbukuan Transfer BSI Fast Dari DANIAATI NA	FT22323804W6	0,00	2,122,500,00	14,101,757,00
20/11	15:56	Biaya Pemindahbukuan e-Banking 20221120BSM00001000215846313	FT22324H1CGZ	2,500,00	0,00	14,099,257,00
20/11	15:56	Pemindahbukuan 20221120BSM00001000215846313	FT22324H1CGZ	14,002,640,00	0,00	96,617,00
24/11	10:49	Pemindahbukuan Transfer BSI Fast Dari SEPTRJAU P	FT2232866XJW	0,00	45,000,00	141,617,00
24/11	11:08	Pemindahbukuan Tarik Tunai BSM - Mandiri\000000	FT223280CMQV	50,000,00	0,00	91,617,00
25/11	11:01	Pemindahbukuan SMART FUND USAHA	FT22329JFWM	0,00	12,000,000,00	12,091,617,00
26/11	19:22	Pemindahbukuan Trf Bersama to BSM - Bersama\000	FT22330S26V0	0,00	250,000,00	12,341,617,00
27/11	04:56		3939828285.FEE11	1,000,00	0,00	12,340,617,00
28/11	11:35	Pemindahbukuan Tarik Tunai BSM - Mandiri\000000	FT223326JV4T	300,000,00	0,00	12,040,617,00
29/11	10:41	Biaya Pemindahbukuan e-Banking 20221129BSM00001000224589676	FT22333D7GLQ	2,500,00	0,00	12,038,117,00
29/11	10:41	Pemindahbukuan 20221129BSM00001000224589676	FT22333D7GLQ	11,002,248,00	0,00	1,035,869,00
30/11	20:32	Pemindahbukuan 203224642805-608085264457979-393	FT22334TQF'Y8	985,500,00	0,00	50,369,00
Saldo Awal						44,088,404,00
Mutasi Kredit						30,417,500,00
Mutasi Debit						74,455,535,00
Saldo Akhir						50,369,00

--- AKHIR LAPORAN ---

Lampiran 4 Lanjutan e-Statement rekening Wadiah BSI (hal 2 dari 3).



Data Nasabah

Periode: 01 - 30 Nov 2022 **LAPORAN PORTOFOLIO**

- Tarik tunai gratis menggunakan kartu BSI Debit di seluruh ATM Bank Mandiri
- Selalu gunakan BSI Mobile anda untuk kemudahan segala transaksi
- Buka rekening online lebih praktis dan mudah dengan BSI Mobile

PORTOFOLIO NOV 2022 - IDR - Data Nasabah

Jenis Produk	Nama Produk	Nomor Rekening	Saldo
Rekening Dana	TABUNGAN BSI WADIAH	3939828288	50,369,00
Total			50,369,00

--- AKHIR LAPORAN ---


Lampiran 5 Portofolio rekening Wadiah BSI (hal 3 dari 3).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jember

BSI BANK SYARIAH INDONESIA


Lembar Penagihan BSI Hasanah Card

<p>Yth. Bapak/Ibu</p> <p style="color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Data Nasabah</p> <p style="font-size: 0.8em;">7171089.13 12-004202</p>		<p>Tanggal Cetak 13-12-2022</p>  <p style="text-align: right; font-size: 0.8em;">Halaman 01 dari 01</p>		
Tanggal Transaksi	Tanggal Pembukuan	Rincian Transaksi Anda	Jumlah (Rp)	Informasi Kartu
		TAGIHAN BULAN LALU	741.000	BATAS KREDIT 40.000.000
		5184-60 XX-XXXX-7045		BATAS PENARIKAN TUNAI 8.000.000
		Data Nasabah*		SISA KREDIT 13.518.300
16-11-2022	16-11-2022	333 PAYMENT WA ATM SICAR01TEK	741.000 CR	SISA PENARIKAN TUNAI 8.000.000
18-11-2022	21-11-2022	TRAVELOKA*8760254 50 JAKARTA ID	2.055.300	KOLEKTIBILITAS KREDIT 1
18-11-2022	21-11-2022	TRAVELOKA*8760221 41 JAKARTA ID	8.971.200	
24-11-2022	24-11-2022	PROG BSI SMARTFUND JAKARTA ID	12.000.000	
24-11-2022	24-11-2022	BIAYA ADM SMART FUND	100.000	
25-11-2022	25-11-2022	SS PROG BSI SMARTFUND : 006 Rp. 12.000.000		
25-11-2022	25-11-2022	TRANSFER KE SMART SPENDING	12.000.000 CR	
08-12-2022	08-12-2022	BY NO TIRNASI 1022	7.500	
08-12-2022	09-12-2022	TRAVELOKA*8817705 85 JAKARTA ID	830.500	
08-12-2022	09-12-2022	TRAVELOKA*8817784 10 JAKARTA ID	1.034.550	
13-12-2022	13-12-2022	TRAVELOKA*8990889 08 JAK : 020 3	741.000	
13-12-2022	13-12-2022	SS PROG BSI SMARTFUND : 01/06	2.000.000	
13-12-2022	13-12-2022	IURANTAHILAN	600.000	
13-12-2022	13-12-2022	PEMBEBASAN IURANTAHILAN	600.000 CR	
13-12-2022	13-12-2022	MONTHLY FEE	700.000	
13-12-2022	13-12-2022	CASH REBATE	700.000 CR	
		TOTAL TAGIHAN BULAN INI	15.740.650	
Ringkasan Belanja dan Pembayaran				
		TAGIHAN BULAN LALU	741.000	
		PEMBAYARAN	12.741.000	
		PEMBELAN JAJAN	27.633.150	
		PENARIKAN TUNAI	0	
		BIAYA BIAYA	707.500	
		CASH REBATE	700.000	
		TAGIHAN BULAN INI	15.740.650	
		PEMBAYARAN MINIMUM	3.391.000	
		TANGGAL JATUH TEMPO	02-01-2023	
Informasi Lainnya				
Bank Syariah Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan				
Kolektibilitas Kredit				
Kolektibilitas	Kualitas			
1	Lancar			
2	Dalam Perhatian Khusus			
3	Kurang Lancar			
4	Diragukan			
5	Macet			

Lampiran 6 Tagihan produk kartu pembiayaan Hasanah Card BSI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



PT Bank Maybank Indonesia Tbk
Kantor Cabang Batam
Jl. Raja Ali Haji No. 38
Batam, Indonesia
Telephone +62778 456 377
Facsimile +62778 457 265
www.maybank.co.id

No. 1802000312 Batam, 13 April 2018

Kepada Yth.

Data Nasabah

Perihal : Surat Penegasan Pembiayaan (SPP)

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan permohonan pembiayaan Maybank Properti Syariah IB Fix & Floating yang Anda Ajukan, maka bersama ini kami sampaikan bahwa PT Bank Maybank Indonesia, Tbk Unit Usaha Syariah telah menyetujui pemberian fasilitas pembiayaan kepada Anda dengan syarat dan kondisi sebagai berikut:

Nasabah : Data Nasabah

1. Struktur Pembiayaan – Musyarakah Mutanaqisah (MMq)

Tujuan Pembiayaan	:	Pembiayaan Pemilikan Properti Syariah (PP IB) dalam rangka pembiayaan baru
Harga Perolehan	:	Rp. 430,000,000.00
Porsi Modal Nasabah	:	Rp. 180,000,000.00
Porsi Modal Bank (Plafon Pembiayaan)	:	Rp. 250,000,000.00
Jangka Waktu	:	10 Tahun (120 Bulan)
Ujrah selama 60 bulan / 5 tahun pertama	:	Rp. 2,870,803.00 per bulan ¹⁾
a. Bagi hasil sewa bank	:	Rp. 1,406,250.00 per bulan
b. Pembelian porsi bank	:	Rp. 1,464,353.00 per bulan

Ujrah bulan-bulan selanjutnya akan disesuaikan dengan kondisi saat itu berdasarkan referensi tingkat sewa (ujrah) yang disepakati dalam akad, dimana referensi tingkat biaya sewa adalah SBIS 12 bulan.
Nilai SBIS 12 bulan saat ini adalah 5.26 %
Rumus biaya sewa yang dipakai dalam penentuan sewa pada bulan-bulan selanjutnya adalah SBIS 12 bulan + 5.00%.
¹⁾ Ujrah berdasarkan tingkat biaya sewa setara 6.75% p.a. (dapat berubah sewaktu-waktu sebelum akad pembiayaan).

2. Biaya-Biaya (disetor sebelum pengikatan pembiayaan)

Biaya Administrasi Pembiayaan	:	Rp. 0.00
Asuransi Jiwa	:	±Rp. 1,840,562.50 (untuk 10 tahun) ²⁾
Asuransi Kebakaran	:	±Rp. 4,825,000.00 (per tahun)
Biaya Notaris	:	±Rp. 6,450,000.00 ³⁾
TOTAL	:	±Rp. 13,132,062.50

²⁾ Biaya Asuransi Jiwa belum termasuk *extra* kontribusi (premi) jika diperlukan cek medis oleh pihak asuransi.
³⁾ Biaya adalah perkiraan, bila ada kekurangan harus dibayarkan sebelum ditandatanganinya akad pembiayaan.
Biaya notaris adalah biaya akad pembiayaan antara nasabah dengan Maybank dan belum termasuk biaya A.J.B, Balik Nama maupun peningkatkan / perpanjangan sertipikat.

Apabila di kemudian hari ada penambahan biaya terkait pemilikan properti berdasarkan ketentuan baru dari regulator, maka penambahan biaya akan menjadi tanggung jawab nasabah.

3. Jaminan : Data Jaminan Nasabah

Syarat lain : Sesuai lampiran, di mana syarat dan kondisi di atas dapat berubah sewaktu-waktu bila di kemudian hari terdapat hal yang menurut pihak Maybank perlu dilakukan perubahan.

4. Jenis Akad Pembiayaan : PP IB Akad Musyarakah Mutanaqisah (MMq)

Lampiran 7 Surat Penegasan Pembiayaan (SPP) - (hal 1 dari 3).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jember

Maybank

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan, dengan harapan agar Anda dapat memenuhi persyaratan-persyaratan yang tercantum di atas. Sebagai tanda persetujuan kami mohon kesediaan Anda untuk menandatangani surat ini dan mengembalikannya kepada kami selambat-lambatnya 14 hari sejak tanggal surat ini. Jika dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat penegasan pembiayaan ini dikeluarkan, belum dilaksanakan pengikatan, maka surat penawaran pembiayaan ini tidak berlaku lagi.

Semoga antara Anda dan PT Bank Maybank Indonesia, Tbk Unit Usaha Syariah dapat terbinai hubungan yang lebih baik lagi di kemudian hari. Apabila terdapat hal-hal yang kurang jelas atau kurang disetujui, Anda dapat menghubungi kami di pesawat (0778) 433911

Hormat kami,
PT Bank Maybank Indonesia, Tbk
LAYANAN SYARIAH BATAM

Persetujuan Bank **Persetujuan Nasabah**

Area Mortgage Manager Branch Manager Nasabah Istri Nasabah

Lampiran 8 Persetujuan SPP oleh Bank dan Nasabah – (hal 2 dari 3).

Maybank

Lampiran Surat Penegasan Pembiayaan No. : 1802000312

Syarat & Kondisi Produk "Maybank Properti Syariah IB Fix & Floating" adalah sebagai berikut:

- Asuransi jiwa dan asuransi kebakaran di perusahaan asuransi Syariah yang ditunjuk oleh banker's clause Maybank.
- Membuka rekening tabungan / giro Maybank Syariah di Layanan Syariah / kantor cabang Batam dengan pengendapan dana diblokir sebesar Rp 2.870.603.00 hingga jatuh tempo pembiayaan.
- Penunggakan pembayaran angsuran akan dikenakan denda keterlambatan sebesar 48% p.a. (4% per bulan) dari jumlah yang tertunggak dan persentase denda dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan ketentuan Maybank.
- Pelunasan sebelum jatuh tempo pembiayaan:
 - Pelunasan sebagian maksimal dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun dan jumlah / besarnya pelunasan sebagian tersebut minimal 3 (tiga) kali angsuran per bulan dan maksimal 25 % (dua puluh lima persen) dari sisa hutang Musyarakah Mutanaqilah.
 - Baik pelunasan sebagian, maupun pelunasan seluruhnya dalam masa 5 tahun + 2 tahun akan dikenakan biaya administrasi pelunasan dipercepat sebesar maksimum Rp 7.500.000.00, yang akan dikenakan secara proporsional sesuai dengan sisa porsi modal Bank pada saat pelunasan dilakukan.
 - Bebas biaya Administrasi pelunasan sebagian dan seluruhnya bila telah melewati masa pembiayaan selama 5 tahun + 2 tahun.
- Jika jaminan akan dipinjamkan atau disewakan kepada pihak lain, maka harus ada persetujuan tertulis dari Maybank.
- Maybank berhak menunda penandatanganan AJB, apabila pembayaran angsuran Nasabah kurang lancar.
- Nasabah wajib memberitahukan kepada Maybank apabila terjadi perubahan alamat dan/atau nomor telepon rumah atau kantor.
- Bi checking positif. Apabila hasil Bi checking menunjukkan adanya pinjaman / pembiayaan dari pihak lain, maka Bank akan meninjau kembali pemberian fasilitas pembiayaan dan berhak menolak persetujuan pembiayaan ini.
- Untuk pembayaran dengan jaminan Ruko/Rukan/kios, maka Ruko/Rukan/kios akan digunakan untuk kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.
- Perubahan SBIS 12 Bulan rata-rata 1 bulan terakhir akan berlaku efektif maksimal 2 hari kerja setelah pengumuman SBIS 12 bulan terakhir. Perubahan tersebut berlaku untuk ujah bulan selanjutnya sesuai dengan tanggal jatuh tempo ujah.
- Apabila ada perubahan tingkat sewa acuan di kemudian hari (saat ini yang berlaku adalah SBIS 12 bulan rata-rata 1 bulan terakhir) dikarenakan ketentuan baru dari regulator, maka Maybank akan menyesuaikan tingkat sewa acuan tersebut.
- Nasabah akan dikenakan biaya pencetakan laporan pinjaman yang saat ini berlaku sebesar Rp.25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah) yang harus dibayar oleh Nasabah pada setiap kali pencetakan pada kantor cabang Bank. Biaya tersebut dapat berubah dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah.

Dokumen yang harus dibawa oleh Nasabah dan Istri / Suami / Penjamin (jika ada) pada saat akad pembiayaan:

- Surat Penegasan Fasilitas Pembiayaan (surat ini sendiri).
- Asli Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB).
- Asli Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- Asli Kartu Keluarga.
- Asli Surat atau Akta Pernikahan (bila sudah menikah) dan datang bersama istri / suami / penjamin.
- Asli Surat WNI (untuk WNI keturunan).
- Asli Ganti Nama (untuk WNI keturunan).
- Asli Akta Kelahiran.
- Asli bukti pembayaran uang muka (telah lunas seluruhnya) diserahkan ke Maybank.
- Asli buku tabungan / rekening koran 3 bulan terakhir.
- Bukti setoran biaya-biaya pembiayaan.
- Asli NPWP pribadi.

Syarat-syarat lainnya:

- Lampirkan slip gaji spouse, asli yang ada stempel dan kop surat (dinas terkait) 3 bulan terakhir sebelum akad.
- Berkaitan dengan peruntukan lokasi adalah pertokoan, maka harus memenuhi persyaratan berikut:
 - Berlaku secara khusus untuk daerah-daerah dimana Dinas Tata Kotanya tidak mengeluarkan lagi definisi ruko dan rukan.
 - Bentuk fisik bangunan adalah ruko / rukan yang memiliki fasilitas untuk dapat ditinggali. Hal ini ditunjukkan oleh gambar bangunan.
 - Adanya pernyataan dari calon debitur bahwa ruko / rukan akan ditinggali oleh yang bersangkutan / saudara / keluarganya

NB: SPK ini berlaku hingga 01 Juni 2018.

Persetujuan Bank **Persetujuan Nasabah**

Branch Manager Nasabah Istri Nasabah

Lampiran 9 Lampiran SPP - (hal 3 dari 3).



DAFTAR ANGSURAN

Lampiran Akad No

No. CIF
No. Rekening
Nama Nasabah

Data Nasabah

Persetujuan Nasabah

No	Tanggal	Saldo Awal	Saldo Akhir	Saldo Akhir	Saldo Akhir
0	17-04-2018	-	-	-	250,000,000
1	17-05-2018	2,870,603	1,404,250	1,464,353	248,535,647
2	17-06-2018	2,870,603	1,398,013	1,472,590	247,063,057
3	17-07-2018	2,870,603	1,389,730	1,480,873	245,582,184
4	17-08-2018	2,870,603	1,381,400	1,489,203	244,092,981
5	17-09-2018	2,870,603	1,373,023	1,497,580	242,595,401
6	17-10-2018	2,870,603	1,364,599	1,506,004	241,089,397
7	17-11-2018	2,870,603	1,356,128	1,514,475	239,574,922
8	17-12-2018	2,870,603	1,347,609	1,522,994	238,051,929
9	17-01-2019	2,870,603	1,339,042	1,531,561	236,520,368
10	17-02-2019	2,870,603	1,330,427	1,540,176	234,980,192
11	17-03-2019	2,870,603	1,321,764	1,548,839	233,431,353
12	17-04-2019	2,870,603	1,313,051	1,557,552	231,873,801
13	17-05-2019	2,870,603	1,304,290	1,566,313	230,307,468
14	17-06-2019	2,870,603	1,295,480	1,575,123	228,732,365
15	17-07-2019	2,870,603	1,286,620	1,583,983	227,148,382
16	17-08-2019	2,870,603	1,277,710	1,592,893	225,555,489
17	17-09-2019	2,870,603	1,268,750	1,601,853	223,953,635
18	17-10-2019	2,870,603	1,259,739	1,610,864	222,342,772
19	17-11-2019	2,870,603	1,250,678	1,619,925	220,722,847
20	17-12-2019	2,870,603	1,241,566	1,629,037	219,093,810
21	17-01-2020	2,870,603	1,232,403	1,638,200	217,455,610
22	17-02-2020	2,870,603	1,223,188	1,647,415	215,808,195
23	17-03-2020	2,870,603	1,213,921	1,656,682	214,151,513
24	17-04-2020	2,870,603	1,204,602	1,666,001	212,485,513
25	17-05-2020	2,870,603	1,195,231	1,675,372	210,810,141
26	17-06-2020	2,870,603	1,185,807	1,684,794	209,125,345
27	17-07-2020	2,870,603	1,176,330	1,694,273	207,431,072
28	17-08-2020	2,870,603	1,166,800	1,703,803	205,727,269
29	17-09-2020	2,870,603	1,157,216	1,713,387	204,013,882
30	17-10-2020	2,870,603	1,147,578	1,723,025	202,290,857
31	17-11-2020	2,870,603	1,137,886	1,732,717	200,558,141
32	17-12-2020	2,870,603	1,128,140	1,742,463	198,815,677
33	17-01-2021	2,870,603	1,118,338	1,752,265	197,063,413
34	17-02-2021	2,870,603	1,108,482	1,762,121	195,301,291
35	17-03-2021	2,870,603	1,098,570	1,772,033	193,529,258
36	17-04-2021	2,870,603	1,088,602	1,782,001	191,747,257
37	17-05-2021	2,870,603	1,078,578	1,792,025	189,955,233
38	17-06-2021	2,870,603	1,068,498	1,802,105	188,153,128
39	17-07-2021	2,870,603	1,058,361	1,812,242	186,340,887
40	17-08-2021	2,870,603	1,048,167	1,822,435	184,518,451
41	17-09-2021	2,870,603	1,037,916	1,832,687	182,685,765
42	17-10-2021	2,870,603	1,027,607	1,842,995	180,842,769
43	17-11-2021	2,870,603	1,017,241	1,853,362	178,989,407
44	17-12-2021	2,870,603	1,006,815	1,863,787	177,125,620
45	17-01-2022	2,870,603	996,332	1,874,271	175,251,348
46	17-02-2022	2,870,603	985,789	1,884,814	173,366,534
47	17-03-2022	2,870,603	975,187	1,895,416	171,471,118
48	17-04-2022	2,870,603	964,525	1,906,078	169,565,040
49	17-05-2022	2,870,603	953,803	1,916,800	167,648,241
50	17-06-2022	2,870,603	943,021	1,927,582	165,720,659
51	17-07-2022	2,870,603	932,179	1,938,424	163,782,235
52	17-08-2022	2,870,603	921,275	1,949,328	161,832,907
53	17-09-2022	2,870,603	910,310	1,960,293	159,872,615
54	17-10-2022	2,870,603	899,283	1,971,319	157,901,295
55	17-11-2022	2,870,603	888,195	1,982,408	155,918,887
56	17-12-2022	2,870,603	877,044	1,993,559	153,925,328
57	17-01-2023	2,870,603	865,830	2,004,773	151,920,555
58	17-02-2023	2,870,603	854,553	2,016,050	149,904,505
59	17-03-2023	2,870,603	843,213	2,027,390	147,877,115
60	17-04-2023	2,870,603	831,809	2,038,794	145,838,321

Lampiran 10 Daftar Angsuran (1-60 bulan).

DAFTAR ANGSURAN

Lampiran Akad No

No. CIF
No. Rekening
Nama Nasabah

Data Nasabah

Persetujuan Nasabah

No	Tanggal	Saldo Awal	Saldo Akhir	Saldo Akhir	Saldo Akhir
61	17-05-2023	3,117,323	1,246,918	1,870,406	143,967,916
62	17-06-2023	3,117,323	1,230,926	1,886,398	142,081,518
63	17-07-2023	3,117,323	1,214,797	1,902,526	140,178,991
64	17-08-2023	3,117,323	1,198,530	1,918,793	138,260,198
65	17-09-2023	3,117,323	1,182,125	1,935,199	136,324,999
66	17-10-2023	3,117,323	1,165,579	1,951,745	134,373,255
67	17-11-2023	3,117,323	1,148,891	1,968,432	132,404,822
68	17-12-2023	3,117,323	1,132,061	1,985,262	130,419,560
69	17-01-2024	3,117,323	1,115,087	2,002,236	128,417,324
70	17-02-2024	3,117,323	1,097,968	2,019,355	126,397,969
71	17-03-2024	3,117,323	1,080,703	2,036,621	124,361,248
72	17-04-2024	3,117,323	1,063,290	2,054,034	122,307,314
73	17-05-2024	3,117,323	1,045,728	2,071,596	120,235,718
74	17-06-2024	3,117,323	1,028,015	2,089,308	118,146,410
75	17-07-2024	3,117,323	1,010,152	2,107,172	116,039,238
76	17-08-2024	3,117,323	992,135	2,125,188	113,914,050
77	17-09-2024	3,117,323	973,965	2,143,358	111,770,692
78	17-10-2024	3,117,323	955,639	2,161,684	109,609,608
79	17-11-2024	3,117,323	937,157	2,180,166	107,428,841
80	17-12-2024	3,117,323	918,517	2,198,807	105,230,034
81	17-01-2025	3,117,323	899,717	2,217,607	103,012,428
82	17-02-2025	3,117,323	880,756	2,236,562	100,775,861
83	17-03-2025	3,117,323	861,634	2,255,690	98,520,171
84	17-04-2025	3,117,323	842,347	2,274,976	96,245,195
85	17-05-2025	3,117,323	822,896	2,294,427	93,950,768
86	17-06-2025	3,117,323	803,279	2,314,044	91,634,723
87	17-07-2025	3,117,323	783,494	2,333,829	89,302,894
88	17-08-2025	3,117,323	763,540	2,353,784	86,949,110
89	17-09-2025	3,117,323	743,415	2,373,909	84,575,201
90	17-10-2025	3,117,323	723,118	2,394,206	82,180,996
91	17-11-2025	3,117,323	702,648	2,414,676	79,764,320
92	17-12-2025	3,117,323	682,002	2,435,321	77,330,998
93	17-01-2026	3,117,323	661,180	2,456,143	74,874,855
94	17-02-2026	3,117,323	640,180	2,477,143	72,397,712
95	17-03-2026	3,117,323	619,000	2,498,323	69,899,389
96	17-04-2026	3,117,323	597,640	2,519,684	67,379,705
97	17-05-2026	3,117,323	576,096	2,541,227	64,838,478
98	17-06-2026	3,117,323	554,369	2,562,954	62,275,523
99	17-07-2026	3,117,323	532,456	2,584,868	59,690,656
100	17-08-2026	3,117,323	510,355	2,606,968	57,083,687
101	17-09-2026	3,117,323	488,066	2,629,258	54,454,429
102	17-10-2026	3,117,323	465,585	2,651,738	51,802,691
103	17-11-2026	3,117,323	442,913	2,674,410	49,128,281
104	17-12-2026	3,117,323	420,047	2,697,277	46,431,004
105	17-01-2027	3,117,323	396,985	2,720,338	43,710,666
106	17-02-2027	3,117,323	373,726	2,743,597	40,967,068
107	17-03-2027	3,117,323	350,268	2,767,055	38,200,013
108	17-04-2027	3,117,323	326,610	2,790,713	35,409,300
109	17-05-2027	3,117,323	302,750	2,814,574	32,594,726
110	17-06-2027	3,117,323	278,685	2,838,639	29,756,087
111	17-07-2027	3,117,323	254,415	2,862,909	26,893,179
112	17-08-2027	3,117,323	229,937	2,887,387	24,005,792
113	17-09-2027	3,117,323	205,250	2,912,074	21,093,718
114	17-10-2027	3,117,323	180,351	2,936,972	18,156,746
115	17-11-2027	3,117,323	155,240	2,962,083	15,194,662
116	17-12-2027	3,117,323	129,914	2,987,409	12,207,253
117	17-01-2028	3,117,323	104,372	3,012,951	9,194,302
118	17-02-2028	3,117,323	78,611	3,038,712	6,155,589
119	17-03-2028	3,117,323	52,630	3,064,693	3,090,896
120	17-04-2028	3,117,323	26,427	3,090,896	(0)
121	17-05-2028	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI
122	17-06-2028	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI
123	17-07-2028	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI
124	17-08-2028	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI
125	17-09-2028	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI
126	17-10-2028	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI
127	17-11-2028	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI
128	17-12-2028	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI
129	17-01-2029	#NULAI	#NULAI	#NULAI	#NULAI

Lampiran 11 Daftar Angsuran (61-120 bulan).

List Pertanyaan

Nama :
Pekerjaan dahulu :
Pekerjaan sekarang :

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana proses/praktik dalam pekerjaan Bapak/Ibu?	
Bagaimana proses/praktik pelayanan di garda depan dan dibagian lainnya?	
Apakah produk yang dimiliki bank syariah sudah sesuai dengan kebutuhan?	
Bagaimana proses/praktik <i>funding</i> /pengumpulan dana syariah?	
Bagaimana proses/praktik <i>landing</i> /menyalurkan pembiayaan syariah?	
Bagaimana perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional?	
Bagaimana penetapan keuntungan di bank syariah?	
Bagaimana dengan margin yang mengikuti aturan Bank Indonesia?	
Apa pendapat bapak/ibu mengenai bank syariah hanya 'ganti baju' dari konvensional?	
Apakah pernah mendengar atau melakukan proses pembiayaan untuk lebih dari satu tujuan penggunaan?	
Apakah ada yang harus diperbaiki atau saran dari bapak/ibu?	

Lampiran 12 List Pertanyaan.



CURRICULUM VITAE

Informasi Diri



SEPTRIAU PUTRA ABADI dilahirkan di Kota **TANJUNGPINANG**, Provinsi **KEPULAUAN RIAU** pada tanggal **3 SEPTEMBER 1982**. Anak Ketiga dari **RUSLAN LAMAPPALUPE** dan **SYARINAH SYARIEF**. Mempunyai Istri bernama **DANIATI MAYASARI** dikaruniai 2 (dua) putri dan 1 (satu) putra masing-masing bernama **SITI NAURA YUANNIKA ABADI¹**, **MUHAMMAD RAZIN ABADI²** dan **SITI NAFEESHA ALMIRA ABADI³**.

Riwayat Pendidikan

Memperoleh, **Sarjana Ekonomi** dari Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kota Pekanbaru Provinsi Riau tahun 2005, **Ijazah Sekolah Menengah Umum (SMU) Negeri 1 Kota Tanjungpinang** Provinsi Kepulauan Riau tahun 2000, **Ijazah Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Kota Tanjungpinang** Provinsi Kepulauan Riau tahun 1997 dan **Ijazah Sekolah Dasar (SD) Negeri 015 Kec. Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang** Provinsi Kepulauan Riau tahun 1994.

Karya Ilmiah

Menulis buku bersama dengan judul **“Ekonomi Kesehatan: Menuju Indonesia Sehat dan Sejahtera”** terbit April 2023, Menulis buku bersama dengan judul **“Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktik Mencapai Target”** terbit Maret 2023, Menulis buku bersama dengan judul **“Manajemen Keuangan”** terbit Desember 2022, Menulis artikel di Jurnal Sinta 3 dengan judul **“Fitur Shopee Barokah dan Tokopedia Salam: Inovasi Marketplace Halal sebagai Upaya Pengembangan Ekonomi Digital Berbasis Syariah”** terbit Oktober 2022, Menulis artikel di Jurnal Sinta 3 dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Simpan Pinjam di BMT UMS Safinatunnajah”** terbit Oktober 2022, Menulis artikel di Jurnal Sinta 3 dengan judul, **“Persepsi Eks-Karyawan Bank terhadap Praktik Perbankan Syariah”** terbit Juli 2022.

Pengalaman Kerja

Owner NR Tour & Travel tahun 2020-sekarang, *Owner NR Bandrek House* tahun 2019-2021, *Assistance Manager* pada **PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk** tahun 2006-2019, *Lecturer* pada **Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) & Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi International Gurindam Archipelago (STIKOM IGA)** tahun 2007-2009, *Marketing Officer* pada **PT. Asuransi Sinar Mas** tahun 2005-2006.

Organisasi

Ketua **Pengurus Daerah (PD) Perkumpulan Filatelis Indonesia (PFI) Kepulauan Riau** tahun 2022-sekarang, Wakil Ketua **Asosiasi Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah Mandiri Indonesia (APMIKIMMDO)** tahun 2022-sekarang, Bidang Peningkatan Sarana dan Mutu Pendidikan **Komite Sekolah SDIT Al-Madinah Tanjungpinang** tahun 2019-2023, Ketua **Koperasi Makmur Bersama Umat** tahun 2019-2022.

Pendidikan Informal dan Sertifikat 5 (lima) tahun terakhir

Mengikuti, **1 (satu) Pelatihan Soft Skill** oleh Program Pemerintah Republik Indonesia, **5 (lima) Pelatihan Soft Skill** oleh PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk, **1 (satu) Pelatihan Soft Skill** oleh Bank Indonesia, **16 (enam belas) Pelatihan Soft Skill e-Learning** oleh PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk, dan **lebih dari 300 (tiga ratus) Webinar** oleh penyelenggara seminar online pemerintah dan swasta tingkat nasional maupun internasional.