

**ANALISIS PERBANDINGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN KPR  
SYARIAH DAN KONVENSIONAL (STUDI KASUS PT. BNI (PERSERO)  
TBK. KCU SYARIAH MEDAN DAN PT. BANK MANDIRI (PERSERO)  
TBK. BALAI KOTA MEDAN)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**OLEH:**

**RAHMATUL KHAIRIYAH**  
**26134029**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2017**

**ANALISIS PERBANDINGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN KPR  
SYARIAH DAN KONVENSIONAL (STUDI KASUS PT. BNI (PERSERO)  
TBK. KCU SYARIAH MEDAN DAN PT. BANK MANDIRI (PERSERO)  
TBK. BALAI KOTA MEDAN)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**RAHMATUL KHAIRIYAH**

**26134029**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## **ABSTRAK**

Rahmatul Khairiyah, NIM 26134029. “*Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen KPR Syariah dan Konvensional (Studi Kasus PT. BNI (Persero) Tbk. KCU Syariah Medan dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Balai Kota Medan)*”. Dibawah bimbingan Pembimbing I Bapak Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag dan pembimbing II Ibu Neila Susanti, MS.

Skripsi ini membahas mengenai perbandingan perlindungan konsumen KPR antara Bank Syariah (PT. BNI (Persero) Tbk. KCU Syariah Medan) dan Bank Konvensional (Bank Mandiri (Persero) Tbk. Balai Kota Medan). Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah melihat perbedaan, kelebihan dan kekurangan serta bentuk perlindungan konsumen dilihat dari UUPK. Bentuk penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif-Kualitatif dan dianalisis dengan metode analisis komparatif yaitu analisis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran perbandingan perlindungan konsumen bada bank syariah dan bank konvensional yang berupa tulisan serta didukung dengan hasil wawancara. Perbedaan yang dimiliki pada bank konvensional dan syariah dapat dilihat dari segi pengertian, persyaratan, sistem keuntungan kredit dan pembiayaan, biaya yang dikeluarkan, penyelesaian masalah dan perlindungan yang diberikan pada nasabah. Keberadaan UUPK atau UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu melindungi konsumen dan dapat memberikan pemahaman kepada nasabah dan calon nasabah mengenai hak dan kewajiban setiap pihak.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Murabahah, KPR

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... iii

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR GAMBAR..... vii

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 4

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... 5

D. Batasan Istilah ..... 6

**BAB II KAJIAN TEORITIS**

A. Kajian Teoritis..... 7

A. Perlindungan Nasabah (Konsumen)..... 7

B. Pembiayaan dan Kredit ..... 14

1. Pengertian Pembiayaan ..... 14

2. Pengertian Kredit ..... 16

C. Jenis Pembiayaan pada Bank Syariah ..... 16

D. Jenis Kredit pada Bank Konvensional ..... 18

E. Pembiayaan Kepemilikan Rumah /

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ..... 19

a. Jenis KPR ..... 19

b. Fungsi KPR ..... 20

|  |    |
|--|----|
| c. Keuntungan KPR .....                                    | 20 |
| F. Akad Pembiayaan <i>Murabahah</i> pada KPR Syariah ..... | 20 |
| 1. Pengertian <i>Murabahah</i> .....                       | 20 |
| 2. Rukun dan Syarat Akad Pembiayaan <i>Murabahah</i> ..... | 25 |
| G. Kredit Pemilikan Rumah pada Bank Konvensional.....      | 26 |
| B. Kajian Terdahulu.....                                   | 28 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Pendekatan Penelitian .....                 | 30 |
| B. Lokasi Penelitian.....                      | 30 |
| C. Jenis dan sumber Data.....                  | 30 |
| D. Subjek Penelitian.....                      | 31 |
| E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data ..... | 31 |
| F. Analisis Data .....                         | 32 |

### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Perusahaan .....  | 33 |
| 1. Sejarah Singkat PT. BNI KC Syariah Medan .....  | 33 |
| 2. Visi, Misi dan Tujuan PT. BNI KC Syariah Medan .....  | 35 |
| 3. Produk-produk PT. BNI KC Syariah Medan .....  | 36 |
| 4. Pengertian Pembiayaan <i>Murabahah</i> (Griya iB Hasanah) PT.<br>BNI KC Syariah Medan .....   | 38 |
| B. Gambaran Umum Perusahaan.....   | 45 |
| 1. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Medan .....                                   | 45 |
| 2. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang<br>Balai Kota Medan .....       | 51 |
| 3. Visi, Misi dan Tujuan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor<br>Cabang Balai Kota Medan ..... | 53 |
| 4. Produk-produk PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang<br>Balai Kota Medan .....         | 54 |

|  |    |
|--|----|
| 5. Pengertian Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.<br>Kantor Cabang Balai Kota Medan ..... | 58 |
| C. Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen KPR Bank Konvensional<br>dan Syariah                    |    |
| a. Bentuk Perlindungan Konsumen Griya iB Hasanah dan<br>Mandiri KPR dilihat dari UUPK.....             | 61 |
| b. Perbedaan Mandiri KPR dan Griya iB Hasanah .....  | 66 |
| c. Kelebihan dan Kekurangan Mandiri KPR dan Griya iB<br>Hasanah .....                                  | 72 |

## **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 77 |
| B. Saran .....      | 79 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

|                  |   |           |
|------------------|---|-----------|
| <b>Tabel 2.1</b> | <b>UU Perlindungan Konsumen .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>Tabel 4.1</b> | <b>Syarat Dokumen Griya iB Hasanah .....</b>  | <b>40</b> |
| <b>Tabel 4.2</b> | <b>Syarat Dokumen Mandiri KPR .....</b>   | <b>60</b> |
| <b>Tabel 4.3</b> | <b>Bentuk Perlindungan Konsumen Griya iB Hasanah<br/>(Bank BNI Syariah) dan Mandiri KPR (Bank<br/>Mandiri) dilihat dari UUPK.....</b> | <b>64</b> |
| <b>Tabel 4.4</b> | <b>Perbedaan Griya iB Hasanah dan Mandiri KPR .....</b>   | <b>71</b> |
| <b>Tabel 4.5</b> | <b>Kelebihan dan Kekurangan Griya iB Hasanah dan<br/>Mandiri KPR .....</b>  | <b>75</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 4.1 Skema Pengajuan Pembiayaan Griya iB Hasanah .....</b> | <b>41</b> |
|---|-----------|

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya serta *asset* bagi pemiliknya.<sup>1</sup>

Memiliki rumah merupakan dambaan bagi setiap orang. Selain merupakan salah satu kebutuhan dasar, yaitu kebutuhan papan, rumah juga merupakan tempat berlindung dan berkomunikasi antar anggota keluarga. Sebagaimana yang kita ketahui kebutuhan akan perumahan bagi masyarakat terus meningkat setiap tahunnya namun hal tersebut tidak diseimbangkan dengan kemampuan masyarakat untuk membeli rumah. Hal ini juga dikarenakan meningkatnya harga rumah dari tahun ke tahun.

Mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah, *developer* dan bank mewujudkan impian masyarakat akan pemilikan rumah melalui fasilitas pembiayaan (kredit) kepemilikan rumah (KPR). Salah satu pendapatan bank, baik bank syariah atau bank konvensional adalah dari pembiayaan atau penyaluran kredit, dimana keuntungan yang didapatkan melalui bagi hasil atau *margin* dan bunga yang diterima dari alokasi dana tertentu. Kegiatan utama lembaga perbankan baik bank konvensional ataupun syariah adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan atau kredit kepada masyarakat yang memerlukan dana, baik untuk investasi, modal kerja maupun konsumsi.

Adapun jenis pembiayaan atau penyaluran kredit yang diberikan oleh bank syariah salah satunya yaitu Pembiayaan Kepemilikan Rumah dan pada bank

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Pemukiman

konvensional Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang merupakan suatu fasilitas kepemilikan rumah tanpa harus membayar secara tunai atas rumah dan tanah yang ingin dimilikinya.

Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Unit Syariah Medan merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang memberikan pembiayaan kepemilikan rumah (KPR) dengan menjalankan konsep *murabahah* yaitu akad jual beli barang dengan menyatakan harga peroleh keuntungan (*margin*) yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli.

Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan juga merupakan salah satu bank yang memudahkan kepada calon nasabah dalam pemberian kredit kepemilikan rumah.

Baik bank syariah maupun konvensional dalam hal pemberian pembiayaan dan kredit pihak bank dan nasabah/debitur terikat dalam suatu akad pembiayaan (perjanjian kredit) atas kesepakatan sejumlah kredit tertentu. Akad pembiayaan (perjanjian kredit) tersebut ditujukan agar dapat memberi rasa aman serta keyakinan bagi bank atas komitmen nasabah/debitur dalam mengembalikan pinjamannya sesuai dengan waktu yang telah disepakati oleh kedua pihak.

Pada bank konvensional terdapat beberapa keluhan dari konsumen terkait dengan kenaikan angsuran kredit yang tiba-tiba, masalah *property*, minimnya prasarana dan kualitas produk yang mengecewakan. Sedangkan pada bank syariah yang menggunakan sistem bagi hasil tidak mengalami keluhan seperti yang dialami oleh bank konvensional. Namun permasalahannya adalah perlindungan bagi nasabah/konsumen pengguna jasa perbankan yang menyangkut apakah sebenarnya hak-hak nasabah/konsumen yang harus dipenuhi oleh pihak bank. Dan dalam bentuk apa pihak bank menerapkan perlindungan konsumen kepada nasabah/debitur sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak tersebut tentunya adalah hak nasabah sebelum transaksi dengan bank, pada saat transaksi, dan hak nasabah

setelah terjadinya transaksi yaitu menyangkut pengaduan nasabah dan ganti kerugian.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ditegaskan bahwa berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.<sup>2</sup> Nasabah/debitur merupakan konsumen pengguna jasa perbankan, sehingga ketika berbicara tentang perlindungan nasabah maka yang menjadi pembahasan adalah kepastian tentang terpenuhinya hak-hak nasabah/debitur.

PBI No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari Tentang Transparansi Informasi Produk Bank, pihak bank berkewajiban menjelaskan karakteristik produk bank secara jelas, rinci dan menyeluruh termasuk manfaat, resiko dan biaya yang harus ditanggung nasabah/debitur. Kewajiban bank tersebut hakikatnya adalah hak nasabah sebelum bertransaksi dengan bank, dan harus dipenuhi oleh bank karena telah dijamin oleh sebuah ketentuan perundang-undangan. Keluhan para nasabah/debitur KPR yang ditawarkan bank konvensional bermuara pada penetapan suku bunga.

Selanjutnya dalam PBI tentang pengaduan nasabah, mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada diri nasabah/debitur. Dalam PBI ini diatur mengenai tatacara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan.

PBI tentang perlindungan nasabah/debitur juga berlaku bagi bank syariah. Namun dikarenakan bank syariah mempunyai sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional, maka bank syariah juga diwajibkan menjelaskan secara rinci karakteristik produk KPR nya kepada nasabah/debitur khususnya tentang prinsip syariah yang digunakan. Hal tersebut dikarenakan bank syariah selain tunduk pada ketentuan hukum juga

---

<sup>2</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006) hal 10.

harus tunduk pada ketentuan hukum islam yaitu ketentuan dalam Al-Qur'an dan Sunnah serta produk pemikiran ulama di Indonesia dalam bentuk fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) .

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk membahas tentang perbandingan perlindungan konsumen KPR pada bank syariah dan konvensional dengan judul “**Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen KPR Pada Bank Syariah dan Konvensional (Studi Kasus pada PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Balai Kota Medan)**”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan perlindungan hak-hak nasabah/konsumen produk pembiayaan/kredit pemilikan rumah (Griya iB Hasanah) PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan (Mandiri KPR) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen ?
2. Apa saja perbedaan Pembiayaan Kepemilikan Rumah (Griya iB Hasanah) PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dengan Kredit Pemilikan Rumah (Mandiri KPR) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan?
3. Apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan Pembiayaan Kepemilikan Rumah (Griya iB Hasanah) PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan Kredit Pemilikan Rumah (Mandiri KPR) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penulisan dan penelitian pada skripsi ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan hak-hak nasabah/konsumen produk pembiayaan/kredit pemilikan rumah (Griya iB Hasanah) PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan sesuai dengan ketentuan dari UU Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui apa saja perbedaan Pembiayaan Kepemilikan Rumah PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dengan Kredit Pemilikan Rumah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan.
3. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan Pembiayaan Kepemilikan Rumah PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan Kredit Pemilikan Rumah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan.

Adapun kegunaan penulisan dan penelitian skripsi ini secara teoritis adalah:

1. Menambah pengetahuan tentang perbandingan perlindungan nasabah/konsumen pada bank syari'ah dan bank konvensional sesuai dengan ketentuan dari UU Perlindungan Konsumen.
2. Memberikan pengetahuan bagi penulis dan mahasiswa serta pihak-pihak yang membutuhkan.

## **D. Batasan Istilah**

### **Perlindungan**

Perlindungan adalah tempat berlindung dari suatu hal baik berupa perbuatan dan sebagainya guna melindungi kepentingan para pihak yang bersangkutan.

Perlindungan hukum merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa<sup>3</sup>

### **Nasabah/Konsumen**

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>4</sup>

Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.<sup>5</sup>

Defenisi nasabah menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan “Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.”

“Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.”

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan/atau UUS.

---

<sup>3</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hal 1.

<sup>4</sup> KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

<sup>5</sup> Philip Kotler, *Principles Of Marketing*, Jilid 2 (edisi Bahasa Indonesia) (Jakarta: Prenhalindo, 1998) hal 15.

## **KPR**

KPR (disebut juga Kredit Pemilikan Rumah) adalah kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan/agunan berupa Rumah. Walaupun penggunaannya mirip, KPR berbeda dengan kredit konstruksi dan renovasi.

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### A. Kajian Teoritis

##### **Perlindungan Nasabah (Konsumen)**

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>6</sup> Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industry, bahan-bahan makanan, dan sebagainya.

*Black's Law Dictionary* mendefinisikan konsumen sebagai berikut : *a person who buys goods or service for personal, family or house hold use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than business purpose.* Defenisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pebisnis.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan; Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan diatas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi 3 batasan, yaitu :

1. Konsumen Komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan

---

<sup>6</sup> A.S. Hornby, Gen. Ed., *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, (Oxford: Oxford University Press, 1987), hal 183.

2. Konsumen Antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen Akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Dalam Islam, para ahli hukum Islam terdahulu (fukaha) tidak pernah mendefinisikan konsumen dan menjadikannya sebagai suatu objek kajian hukum secara khusus. Hanya saja, sumber hukum Islam berbicara tentang prinsip-prinsip konsumen dan perlindungan konsumen. Sehingga definisi konsumen menurut Islam membutuhkan kajian tersendiri dan secara khusus tentang perlindungan konsumen.

Konsumen dalam hukum ekonomi Islam tidak hanya terbatas pada orang per orang saja, tetapi juga mencakup badan hukum.<sup>7</sup>

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan cara :

---

<sup>7</sup> Zulham, S.Hi., M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenada Media, 2013) hal 19.

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan serta penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya.

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam Islam, praktis sama persis dengan sumber hukum Islam yang diakui oleh mayoritas ulama (jumhur ulama), yaitu: Al-Qur'an, Sunnah, *Ijma'*, dan *Qiyas*.

Perlindungan hukum pada hakikatnya adalah melindungi kepentingan dari nasabah penyimpan dan simpanannya yang disimpan disuatu bank tertentu terhadap suatu resiko kerugian. Perlindungan hukum ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah ini, Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui dua cara yaitu :

a. Perlindungan secara implisit (*Implicit deposit protection*)

Yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini diperoleh melalui :

1. Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan.
2. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif yang dilakukan oleh Bank Indonesia.
3. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya.
4. Memelihara tingkat kesehatan bank.
5. Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.
6. Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah. Dan,
7. Menyediakan informasi resiko pada nasabah.

b. Perlindungan secara eksplisit (*Explicit deposit protection*)

Yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat.<sup>8</sup>

Prinsip atau asas perlindungan konsumen diakui dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, di mana “Perlindungan Konsumen beraskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum” yang berarti seluruh upaya perlindungan konsumen di Indonesia mengacu pada asas tersebut.

---

<sup>8</sup>Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal 145-146.

Bila diperhatikan substansinya, maka asas dalam perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi 3 (tiga), yakni:

1. Asas kemanfaatan yang meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
2. Asas keadilan, yang didalamnya meliputi asas keseimbangan
3. Asas kepastian hukum.

Manfaat UU Perlindungan Konsumen adalah untuk melindungi keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang.

Sedangkan asas keseimbangan dapat dikategorikan sebagai asas keadilan karena pada prinsipnya keseimbangan yang dimaksud dalam UU Perlindungan Konsumen adalah keadilan bagi para pihak.

UU Perlindungan Konsumen mengatur beberapa hal, yakni :

**Tabel 2.1**

**Undang-undang Perlindungan Konsumen**

| Pihak    | Hak  | Kewajiban  |
|----------|--|--|
| Konsumen | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan</li> <li>2. Hak untuk memilih barang dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar</li> <li>3. Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur</li> <li>4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya</li> <li>5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang</li> <li>2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian</li> <li>3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati</li> <li>4. Mengikuti upaya hukum penyelesaian</li> </ol> |

|                     |  |   |
|---------------------|--|---|
|                     | <p>dan penyelesaian sengketa secara patut</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan</li> <li>7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminasi</li> <li>8. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi</li> </ol>            | <p>sengketa konsumen</p>  |
| <p>Pelaku usaha</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan</li> <li>2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik</li> <li>3. Hak untuk melakukan pembelaan seperlunya</li> <li>4. Hak untuk rehabilitasi nama baik</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beritikad baik dalam melakukan usaha</li> <li>2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang</li> <li>3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif</li> <li>4. Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan</li> <li>5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan</li> </ol> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>mencoba barang yang dijual</p> <p>6. Memberi kompensasi dan ganti rugi atas kerugian dalam mengkonsumsi dan ketidaksesuaian barang yang diterima</p> |
|--|--|---|

## B. Pembiayaan dan Kredit

### 1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan atau financing, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.<sup>9</sup>

Pasal 1 ayat (25) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, menyatakan :

“Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa :

1. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan *musyarakah*
2. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*
3. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam* dan *istishna*
4. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*
5. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa”

---

<sup>9</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2005) hal 17.

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok Bank Syariah, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang membutuhkan pembiayaan. Menurut sifat penggunaannya pembiayaan dapat dibagi menjadi 2 (dua) hal berikut :

1. Pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produk perdagangan maupun investasi.
2. Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi yang akan habis digunakan. Kebutuhan konsumsi dapat di bedakan atas 2 (dua), yaitu diantaranya :
  - a. Kebutuhan Primer, adalah kebutuhan pokok, baik berupa barang, makanan, minuman, pakaian dan tempat tinggal maupun berupa jasa, seperti pendidikan dasar dan pengobatan.
  - b. Kebutuhan Sekunder, adalah kebutuhan tambahan yang secara kuantitatif lebih tinggi atau lebih mewah dari kebutuhan primer, baik berupa barang, seperti bangunan rumah, kendaraan, perhiasan maupun jasa seperti pendidikan, pariwisata, hiburan dsb.<sup>10</sup>

## **2. Pengertian Kredit**

Menurut Undang-Undang No. 10/1998 (pasal 21 ayat 11) :

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

---

<sup>10</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah : Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal 168.

## C. Jenis Pembiayaan pada Bank Syariah

### 1. *Mudharabah*

#### a. Pembiayaan *Mudharabah Mutlaqah*

Pembiayaan *mudharabah mutlaqah* adalah suatu pembiayaan dalam bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dalam hal ini adalah Bank Syariah dengan nasabah atau *mudharib* yang cakupannya amat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha waktu dan daerah bisnis.<sup>11</sup>

#### b. Pembiayaan *Mudharabah Muqayyadah*

Pembiayaan *Mudharabah Muqayyadah* yaitu kebalikan dari pembiayaan *Mudharabah Mutlaqah*, dalam pembiayaan ini *mudharib* dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu dan tempat usaha.<sup>12</sup>

### 2. *Murabahah*

Merupakan akad jual beli antara nasabah dengan bank syariah. Bank syariah akan membeli barang kebutuhan nasabah untuk kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah dengan *margin* yang telah disepakati. Harga jual (pokok pembiayaan + *margin*) tersebut akan dicicil setiap bulan selama jangka waktu yang telah disepakati antara nasabah dengan bank syariah. Karena harga jual telah disepakati dimuka, maka angsuran nasabah bersifat tetap selama jangka waktu pembiayaan.

Hampir seluruh pembiayaan konsumtif pada perbankan syariah berkisar 70% menggunakan akad ini. Akad ini juga banyak

---

<sup>11</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah Wacana Ulama dan Cendekiawan*, (Jakarta: Tazkia, 2009), hal 173.

<sup>12</sup> Ascary, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007) hal 65.

dipergunakan dalam pembiayaan modal kerja atau investasi yang berbentuk barang.<sup>13</sup>

### **3. *Ijarah***

Merupakan akad sewa antara nasabah dengan bank syariah. Bank syariah membiayai kebutuhan jasa atau manfaat suatu barang untuk kemudian disewakan kepada nasabah. Umumnya nasabah membayar sewa ke bank syariah pada setiap bulannya dengan besaran yang telah disepakati di awal.<sup>14</sup>

### **4. *Salam***

*Salam* adalah transaksi jual beli dimana barang yang ditransaksikan belum ada. Oleh karena itu barang diserahkan secara tangguh sedangkan pembayaran dilakukan secara tunai. Namun dalam transaksi ini, kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.

Dalam hal ini bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual, namun dalam praktik perbankan, ketika barang telah diserahkan kepada bank, bank akan menjualnya kepada rekan nasabah atau nasabah itu sendiri secara tunai atau secara angsuran.<sup>15</sup>

### **5. *Istishna***

Merupakan akad jual beli antara nasabah dengan bank syariah, namun barang yang hendak dibeli sedang dalam proses pembuatan. Bank syariah membiayai pembuatan barang tersebut dan mendapatkan pembayaran dari nasabah sebesar pembiayaan barang ditambah dengan

---

<sup>13</sup> Afif Faisal, *Strategi dan Operasional Bank*, (Bandung: Eresco Bandung, 1996) hal 228.

<sup>14</sup> Siswanto Eli dan M. Sulhan, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, (Malang: Malang Press, 2008) hal 153.

<sup>15</sup> Ahmad Rodoni dan Abdul Hakim, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2008), hal 24.

margin keuntungan. Pembayaran angsuran pokok dan margin kepada bank syariah tidak sekaligus pada akhir periode, melainkan dicicil sesuai dengan kesepakatan. Umumnya bank syariah memanfaatkan akad ini untuk pembiayaan konstruksi.

#### **6. Musyarakah**

*Musyarakah* adalah salah satu akad pembiayaan antar bank syariah dengan nasabah untuk mengelola suatu kegiatan usaha, masing-masing memasukkan penyertaan dan sesuai posisi yang disepakati. Sedangkan untuk pengelolaan kegiatan usaha dipercayakan pada nasabah.

### **D. Jenis Kredit Pada Bank Konvensional**

Menurut tujuan penggunaannya, kredit terdiri dari :

- a. Kredit Konsumtif, yaitu kredit yang digunakan untuk membiayai pembelian barang-barang atau jasa-jasa yang dapat memberi kepuasan langsung terhadap kebutuhan manusia
- b. Kredit Produktif, yaitu kredit yang digunakan untuk tujuan-tujuan produktif dalam artian dapat menimbulkan atau meningkatkan *utility* (*faedah*/kegunaan), baik *faedah* karena bentuk, *faedah* karena tempat, *faedah* karena waktu maupun *faedah* karena kepemilikan.

Adapun kredit produktif ini terdiri dari : Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja dan Kredit Likuiditas.<sup>16</sup>

Berdasarkan jangka waktu dan penggunaannya kredit dapat digolongkan menjadi 3 jenis yaitu :

- a. Kredit Jangka Pendek, yaitu kredit yang berjangka waktu maksimal 1 (satu) tahun. Biasanya kredit jangka pendek ini cocok untuk membiayai kebutuhan modal kerja.
- b. Kredit Jangka Menengah yaitu kredit yang berjangka waktu antara 1 (satu) tahun sampai dengan 3 (tiga) tahun. Kredit jangka

---

<sup>16</sup> Rachmat Firdaus, Maya Ariyanti, *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, (Bandung: Alfabeta, 2011) hal 14.

menengah ini biasanya berupa kredit modal kerja atau kredit investasi yang relatif tidak terlalu besar jumlahnya.

- c. Kredit Jangka Panjang, yaitu kredit yang berjangka waktu lebih dari 3 (tiga) tahun. Kredit ini cocok untuk kredit investasi dan kredit pembelian rumah (KPR)<sup>17</sup>

## **E. Pembiayaan Kepemilikan Rumah/Kredit Pemilikan Rumah (KPR)**

### **a. Jenis KPR**

Di Indonesia terdapat dua jenis KPR diantaranya :

1. KPR Subsidi yaitu suatu kredit yang di peruntukkan kepada masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimilikinya. Bentuk subsidi yang diberikan berupa subsidi yang meringankan kredit dan subsidi yang menambah dana pembangunan atau perbaikan rumah adapun kredit subsidi ini diatur oleh Pemerintah, sehingga tidak setiap masyarakat yang mengajukan kredit dapat diberikan fasilitas ini. Secara umum batasan yang ditetapkan oleh Pemerintah dalam memberikan subsidi adalah penghasilan pemohon dan maksimum kredit yang diberikan.
2. KPR Non Subsidi, yaitu suatu KPR yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat. Ketentuan KPR ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai dengan kebijakan bank yang bersangkutan.<sup>18</sup>

### **b. Fungsi KPR**

1. KPR dapat digunakan untuk membeli sebuah rumah berikut tanahnya guna dimiliki dan dihuni sendiri ataupun untuk merehabilitasi rumah yang sudah ada.

---

<sup>17</sup>*Ibid*, hal 10.

<sup>18</sup> Bank Indonesia, "Memiliki Rumah Sendiri dengan KPR"

2. KPR dapat meningkatkan usaha masyarakat agar dapat memiliki rumah sendiri.
- c. Keuntungan KPR
1. Debitur tidak harus menyediakan dana secara tunai untuk membeli rumah.
  2. KPR memiliki jangka waktu yang panjang.
  3. Angsuran yang dibayar dapat diiringi dengan ekspektasi peningkatan penghasilan.

#### **F. Akad Pembiayaan *Murabahah* pada KPR Syariah**

Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu produk pembiayaan yang telah dikembangkan oleh bank syariah kepada nasabah untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan rumah (tempat tinggal) dengan menggunakan prinsip (akad) jual beli *murabahah*.

##### **1. Pengertian *Murabahah***

Menurut Undang-Undang No 10/1998 :

Pembiayaan berdasarkan Prinsip Syari'ah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Dalam pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Bank Syari'ah kebanyakan menggunakan akad *murabahah* yang dilakukan dalam bentuk transaksi jual-beli (*bai'* atau *sale*).

Pada akad *murabahah*, bank membiayai pembelian barang atau asset yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli terlebih dahulu barang tersebut melalui pemasok barang, dan setelah barang tersebut secara hukum berada ditangan bank, maka bank akan menjualnya kepada nasabah dengan menambahkan suatu *mark-up/margin* atau keuntungan dan nasabah harus diberitahu berapa harga

beli bank dari pemasok dan menyepakati seberapa besar *mark-up/margin* yang ditambahkan.

Dalam sistem pembiayaan *murabahah*, keseluruhan harga barang dibayar oleh pembeli (nasabah) dengan cara dicicil. Setelah cicilan-cicilan tersebut telah lunas dibayar, maka secara langsung kepemilikan dari aset tersebut dialihkan dari bank kepada nasabah. Dapat dikatakan bahwa barang yang dibeli berfungsi sebagai agunan sampai seluruh biaya dilunasi.<sup>19</sup>

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah memberikan defenisi tentang Akad *Murabahah* dalam penjelasan Pasal 19 ayat (1) huruf d, yaitu "Akad *Murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

### **Fatwa Dewan Syari'ah Nasional tentang *Murabahah***

Pertama : Ketentuan Umum *Murabahah* dalam Bank Syariah

1. Bank dan nasabah harus melakukan akad *murabahah* yang bebas riba
2. Barang yang diperjual belikan tidak diharamkan oleh syariah Islam
3. Bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya
4. Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba
5. Bank harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara berhutang

---

<sup>19</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syari'ah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya*, (Jakarta: PT Jayakarta Agung Offset, 2010), hal 178.

6. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah (pemesan) dengan harga jual senilai harga beli plus keuntungannya. Dalam kaitan ini bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan.
7. Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati
8. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus dengan nasabah
9. Jika bank hendak mewakili kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip, menjadi milik bank

#### Kedua : Ketentuan *Murabahah* Kepada Nasabah

1. Nasabah mengajukan permohonan dan perjanjian pembelian suatu barang atau aset kepada bank
2. Jika bank menerima permohonan tersebut, ia harus membeli terlebih dahulu aset yang dipesannya secara sah dengan pedagang
3. Bank kemudian menawarkan aset tersebut kepada nasabah dan nasabah harus menerima (membeli)-nya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakatinya, karena secara hukum perjanjian tersebut mengikat; kemudian kedua belah pihak harus membuat kontrak jual beli
4. Dalam jual beli ini bank dibolehkan meminta nasabah untuk membayar uang muka saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan
5. Jika nasabah kemudian menolak membeli barang tersebut, biaya riil bank harus dibayar dari uang muka tersebut

6. Jika nilai uang muka kurang dari kerugian yang harus ditanggung oleh bank, bank dapat meminta kembali sisa kerugiannya kepada nasabah
7. Jika uang muka memakai kontrak '*urbun* sebagai alternatif dari uang muka, maka :
8. Jika nasabah memutuskan untuk membeli barang tersebut, ia tinggal membayar sisa harga
9. Jika nasabah batal membeli, uang muka menjadi milik bank maksimal sebesar kerugian yang ditanggung oleh bank akibat pembatalan tersebut; dan jika uang muka tidak mencukupi, nasabah wajib melunasi kekurangannya

#### Ketiga : Jaminan pada Akad *Murabahah*

1. Jaminan dalam *murabahah* dibolehkan, agar nasabah serius dengan pesannya
2. Bank dapat meminta nasabah untuk menyediakan jaminan yang dapat dipegang

#### Keempat : Hutang pada Akad *Murabahah*

1. Secara prinsip, penyelesaian hutang nasabah dalam transaksi *murabahah* tidak ada kaitannya dengan transaksi lain yang dilakukan nasabah dengan pihak ketiga atas barang tersebut. Jika nasabah menjual kembali barang tersebut dengan keuntungan atau kerugian, ia tetap berkewajiban untuk menyelesaikan hutangnya kepada bank
2. Jika nasabah menjual barang tersebut sebelum masa angsuran berakhir, ia tidak wajib segera melunasi seluruhnya
3. Jika penjualan barang tersebut menyebabkan kerugian, nasabah tetap harus menyelesaikan hutangnya sesuai kesepakatan awal. Ia tidak boleh memperlambat pembayaran angsuran atau meminta kerugian itu diperhitungkan

#### Kelima : Penundaan Pembayaran pada Akad *Murabahah*

1. Nasabah yang memiliki kemampuan tidak dibenarkan menunda penyelesaian hutangnya
2. Jika nasabah menunda-nunda pembayaran dengan sengaja, atau jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah

#### Keenam : Bangkrut pada Akad *Murabahah*

Jika nasabah telah dinyatakan *pailit* dan gagal menyelesaikan hutangnya, bank harus menunda tagihan hutang sampai ia sanggup kembali, atau berdasarkan kesepakatan.

#### Landasan Syariah *Murabahah*

##### **Al-Qur'an**

Firman Allah QS. An-Nissa' : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.”

Firman Allah QS. Al-Baqarah : 275

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya:

“.....Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”

## **Hadist**

Dari Suhaib Ar-Rumi r.a bahwa Rasulullah SAW bersabda:

“Tiga hal yang didalamnya terdapat keberkahan: jual beli secara tangguh, *muqaradhah (mudharabah)*, dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual.” (HR. Ibnu Majah)

## **2. Rukun dan Syarat Akad Pembiayaan *Murabahah***

### **a. Para Pihak**

Para pihak dalam suatu akad *murabahah* adalah penjual (*ba'i*) dan pembeli (*musytari*). Penjual yang dimaksudkan dalam hal ini adalah Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS), dapat berupa Bank Umum Syari'ah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah, ataupun Baitul Mal wa Tamwil (BMT).

Sedangkan yang dimaksudkan dengan nasabah ialah sebagai pembeli akhir ataupun sebagai pedagang.

### **b. Barang yang menjadi objek jual-beli**

Barang yang menjadi objek jual-beli dipersyaratkan harus jelas baik dari segi sifat, jumlah, maupun jenis yang akan diperjual belikan termasuk tidak tergolong barang haram dan atau yang mendatangkan mudharat. Barang tersebut juga harus sudah menjadi hak milik penjual dan berada dalam penguasaan penjual.

### **c. Harga Barang**

Harga barang, mata uang yang digunakan, keuntungan, serta cara pembayarannya harus disebutkan secara jelas jumlahnya. Untuk pembayaran kredit maka harus jelas waktu jatuh tempo pembayaran. Dalam konteks pembiayaan, harga jual barang adalah

batas maksimal pembiayaan yang disebut juga dengan plafon atau limit.

d. Kontrak/Akad

Kontrak/Akad dibuat oleh para pihak secara tertulis baik dibawah tangan maupun dihadapan notaris. Sebelum kedua belah pihak menandatangani akad *murabahah*, syarat dan ketentuan yang berlaku bagi transaksi *murabahah* serta mark-up/margin wajib dirundingkan dan ditentukan diawal oleh pihak bank dan nasabah.<sup>20</sup>

## **G. Kredit Pemilikan Rumah pada Bank Konvensional**

Kredit Pemilikan Rumah adalah suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh perbankan konvensional kepada para debitur perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah. Pembelian rumah tersebut dilakukan atas rumah yang berada diatas sebuah lahan tanah dengan jaminan sertifikat kepemilikan atas rumah dan lahan itu sendiri.

Bank Indonesia memberikan defenisi Kredit Pemilikan Rumah yang merupakan suatu kredit konsumsi untuk kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak atau rumah susun atau apartemen (tidak termasuk rumah kantor atau rumah toko) dengan agunan berupa rumah tinggal yang diberikan bank kepada debitur perorangan dengan jumlah maksimum pinjaman yang ditetapkan berdasarkan dengan nilai agunan.

Perjanjian KPR adalah perjanjian dimana pada saat terjadinya penyerahan uang maka barulah ketentuan-ketentuan yang dituangkan dalam perjanjian KPR mulai berlaku.

Selain itu, fasilitas KPR akan mengenakan beberapa jenis biaya kepada debitur, seperti diantaranya biaya appraisal (biaya taksiran harga),

---

<sup>20</sup> Sugeng Widodo, *Seluk Beluk Jual-Beli Murabahah Perspektif Aplikatif*, (Yogyakarta: Penerbit Buku Akuntansi, 2010), hal 25.

biaya notaris, provisi bank, biaya asuransi kebakaran, serta biaya premi asuransi jiwa selama masa kredit.<sup>21</sup>

Dalam perbankan konvensional perjanjian kredit dilaksanakan berdasarkan dengan prinsip-prinsip yang terdiri dari :

- a. Prinsip Kepercayaan
- b. Prinsip Kehati-hatian
- c. Prinsip 5C

*Character*, dalam hal ini bank bertugas untuk menganalisis identitas pemohon yang mengajukan KPR, Bank melihat data-data yang ada untuk memudahkan pihak bank dalam melakukan cek validasi identitas pemohon KPR.

*Capacity*, yaitu kemampuan seseorang untuk mengembalikan pinjaman. Dalam hal ini bank akan melihat dan menilai debiturnya melalui lampiran slip gaji atau surat keterangan gaji yang diterima dari pemohon. Pada saat peminjaman untuk KPR, setidaknya pemohon menyisihkan 30-40% dari pendapatan pemohon guna pembayaran cicilan.

*Capital*, yaitu modal usaha dari pemohon yang harus diketahui oleh pihak bank.

*Collateral*, agunan yang merupakan jaminan tambahan yang diserahkan oleh debitur kepada bank dalam rangka pemberian fasilitas kredit. Agunan tersebut diberikan sebagai langkah antisipasi jika debitur tidak dapat mengembalikannya dalam jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

*Condition of Economy*, yaitu bank berhak mengetahui prospek usaha yang sedang dilakukan oleh calon debitur. Jika calon debitur memiliki suatu pekerjaan, maka harus dilihat kedepannya bahwa apakah ia dapat terus mampu untuk menutupi angsuran pada setiap bulannya.

---

<sup>21</sup> Ady Imam Taufik, *Agar KPR Langsung Disetujui Bank: Bagaimana Caranya ?* (Jakarta: Media Pressindo, 2011), hal 61.

- d. Prinsip 5P (Party, Purpose, Payment, Profitability and Protection).
- e. Prinsip 3R (Returns, Repayment, and Risk bearing ability).<sup>22</sup>

## **E. Kajian Terdahulu**

Sudah banyak kajian ataupun bentuk tulisan maupun penelitian yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen, namun penelitian ini terfokus kepada perbandingan perlindungan hukum terhadap konsumen pada KPR Bank Syariah dan Konvensional, Secara umum tidak banyak perbedaan yang mendasar dalam pokok pembahasannya. Sementara ini penulis mencoba menelaah beberapa karya tulis yang hampir sama.

Amirah Fauziyah, 2014 Analisis Implementasi KPR Konvensional dengan KPR Syariah Teknik analisis yang digunakan adalah metode Deskriptif Studi Kepustakaan Hasil analisis pada penelitian ini adalah terdapat beberapa perbedaan antara implementasi produk pembiayaan KPR Konvensional dengan KPR Syariah dalam 6 aspek, yaitu aspek pola perbedaan pada jenis akad dan sistem marginnya, aspek perhitungan pada beban tambahan dan besar marginnya, aspek harga pada rumus perhitungan total angsuran pokok ditambah marginnya, aspek jaminan pada prosedur eksekusi jaminannya, serta aspek denda dan penalti pada besar prosentase dan perlakuannya.<sup>23</sup>

Fitri Hidayati, 2014 Analisis Akad Pembiayaan Murabahah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah di Bank Muamalat Cabang Jember Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif Aplikasi produk murabahah pada pembiayaan hunian syari'ah di

---

<sup>22</sup>Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hal 143-145.

<sup>23</sup>Amirah Fauziyah, "*Analisis Implementasi KPR Konvensional dengan KPR Syariah*" (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2014)

bank muamalat cabang jember telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan kepatuhan syari'ah.<sup>24</sup>

Dewi Rika Koesnaini, 2015 Analisis Akad Murabahah dalam Produk Pembiayaan Hunian Syari'ah Perspektif Hukum Perpajakan dan Perlindungan Konsumen Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Hasil analisis pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya penerapan pajak berganda sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009. Undang-Undang tersebut berlaku mulai tanggal 1 April 2010 yang menyatakan penghapusan pajak berganda atas pembiayaan murabahah.<sup>25</sup>

Setelah penulis melakukan tinjauan pustaka dari beberapa skripsi serta menelaah, maka tampak jelas bahwasanya yang menjadi fokus permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini berbeda dengan permasalahan yang ada pada masalah sebelumnya. Sehingga layak untuk dibahas dan dijadikan sebagai penelitian.

---

<sup>24</sup>Fitri Hidayati, "*Analisis Akad Pembiayaan Murabahah Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah di Bank Muamalat Cabang Jember*" (Skripsi, 2014)

<sup>25</sup> Dewi Rika Koesna, "*Analisis Akad Murabahah dalam Produk Pembiayaan Hunian Syari'ah Perspektif Hukum Perpajakan dan Perlindungan Konsumen*" (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana 2015).

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode analisis komparatif (perbandingan). Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk memperoleh gambaran perbandingan perlindungan konsumen bada bank syariah dan bank konvensional yang berupa tulisan.<sup>26</sup>

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan Jl. H. Adam Malik Sei Agul, Medan Baru Kota Medan, Sumatera Utara dan pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Balai Kota Medan Jl. Balai Kota No. 12-14, Kesawan, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 2011.

c. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Data Primer yaitu merupakan data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian langsung ke objek penelitian yang dalam hal ini adalah PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan PT. Mandiri Kantor Cabang Balai Kota Medan. Data yang digunakan berupa hasil wawancara/keterangan yang diperoleh dari perusahaan tersebut.
2. Data Sekunder yaitu merupakan jenis data yang diperoleh melalui perantara atau secara tidak langsung seperti struktur organisasi, sejarah perusahaan, dan dokumen-dokumen yang telah ada pada PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan PT.

---

<sup>26</sup> Nazir, M. *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998) hal, 63

Mandiri Kantor Cabang Balaikota Medan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen KPR.

d. Subjek Penelitian

Adapun subjek penelitian pada skripsi ini adalah pihak atau staff PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan pihak PT. Bank Mandiri (Persero) Kantor Cabang Balaikota Medan.

e. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dan instrumen dalam pengumpulan data penelitian ini, antara lain :

1. Observasi, yaitu pengamatan langsung, hal ini dapat dilakukan dengan rekaman gambar, rekaman suara.<sup>27</sup> Metode ini dijadikan sebagai tahapan pertama yang digunakan peneliti guna melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung ke lokasi agar memperoleh data-data tentang keadaan, gambaran umum dan aktifitas PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Balaikota Medan.
2. Wawancara, yaitu merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan baik secara lisan maupun tulisan kepada pihak-pihak yang terkait di PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Balai Kota Medan berkaitan dengan perbandingan perlindungan konsumen KPR.

---

<sup>27</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hal. 146.

f. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai keperluan data dari hasil penelitian yang kemudian dilakukan analisis dengan metode analisis komparatif (perbandingan). Metode ini dilakukan dengan tahapan mengumpulkan fakta mengenai perbandingan KPR bank syari'ah dan bank konvensional terkait dengan syarat administrasi, langkah persetujuan KPR, akad atau perjanjian yang digunakan, perhitungan angsuran KPR, dan perlindungan konsumen terhadap nasabah KPR

## **BAB IV**

### **TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan**

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Syariah didirikan pertama kali pada tanggal 24 April 2000 di Jakarta dan sampai saat ini telah memiliki 24 cabang di seluruh Indonesia. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Syariah Medan merupakan Cabang Syariah ke 11 yang didirikan pada tanggal 15 Agustus 2002 oleh Agoest Soebhekti, Direktur Ritel BNI. Adapun 24 Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Syariah tersebut yaitu :

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1. Yogyakarta      | 13. Jakarta Prima  |
| 2. Pekalongan      | 14. Surabaya Prima |
| 3. Semarang        | 15. Pekanbaru      |
| 4. Malang          | 16. Cirebon        |
| 5. Banjarmasin     | 17. Surakarta      |
| 6. Jakarta Timur   | 18. Bogor          |
| 7. Jakarta Selatan | 19. Balikpapan     |
| 8. Bandung         | 20. Jakarta Utara  |
| 9. Padang          | 21. Bukit Serpong  |
| 10. Makasar        | 22. Tanjung Karang |
| 11. Medan          | 23. Kediri         |
| 12. Palembang      | 24. Jember         |

Landasan Syariah pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. adalah sebagai berikut:.

1. Al-Qur'an
  - a. Surat Al-Zukhruf Ayat 32
  - b. Surat Al-Qashaash Ayat 26
2. Hadits
  - a. Riwayat Ibn Majah dari Ibn Umar
  - b. Riwayat Abd Ar-Razzaq dari Abu Hurairah dan Abu Said
  - c. Riwayat Abu Daud dari Sa'ad Ibn Abi Waqqash
  - d. Riwayat Tirmidzi dari Amr bin Auf
3. Fatwa DSN No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 13 April 2000, tentang *Ijarah*

Adapun dasar pemikiran berdirinya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KC Syariah Medan berdasarkan ketentuan dan aturan yang berkaitan dengan perbankan syariah yaitu :

1. Undang-Undang No. 10 tahun 1998
2. Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/23/Kep/Dir tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan prinsip syariah, perubahan kegiatan usaha, dan pembukuan Kantor Cabang Syariah
3. Peraturan Bank Indonesia No. 2/7/PBI/2000 tanggal 27 Februari 2000 tentang giro wajib minimum dalam rupiah dan valuta asing bagi Bank Umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah
4. Peraturan Bank Indonesia No. 2/14/PBI/2000 tanggal 9 Juni 2000 tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia No. 1/3/PBI/1999 tentang penyelenggaraan kliring lokal dan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antar Bank atas kliring local
5. Peraturan Bank Indonesia No. 2/8/PBI/2000 tanggal 23 Juni 2000 tentang pasar uang antar bank berdasarkan prinsip syariah

6. Peraturan Bank Indonesia No. 2/9/PBI/2000 tanggal 23 Juni 2000 tentang sertifikat Wadiah Bank Indonesia
7. Buku petunjuk pendirian Bank Indonesia  
Adapun alasan-alasan pembukaan Syariah adalah sebagai berikut :
  1. Menyediakan layanan perbankan yang lengkap (mewujudkan Bank BNI sebagai *Universal Banking*)
  2. 30% masyarakat Indonesia menolak system bunga (data Majelis Ulama Indonesia)
  3. Landasan Operasional perbankan syariah sudah kuat
  4. Masih terbatasnya *competitor*
  5. Respon dan kepercayaan masyarakat yang besar atas kehadiran Bank Syariah<sup>28</sup>

## **2. Visi, Misi dan Tujuan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan**

Visi BNI KC Syariah Medan adalah “Menjadi Bank Syariah yang unggul dalam layanan dan kinerja sesuai dengan kaidah sehingga InsyaAllah membawa berkah”.

Misi BNI KC Syariah Medan adalah “Secara istiqomah melaksanakan amanah untuk memaksimalkan kinerja dan layanan perbankan dan jasa keuangan syariah sehingga dapat menjadi bank syariah kebanggaan anak negeri.”

Tujuan BNI KC Syariah Medan adalah “Dalam rangka menjadi *Universal Banking* maka perlu mengakomodir kebutuhan masyarakat yang ingin menyalurkan keuangan melalui perbankan syariah dengan memanfaatkan jaringan BNI Konvensional”.

---

<sup>28</sup> <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>. Diakses pada tanggal 06 Juli 2017

Bank syariah mengelola investasi dana nasabah secara syariah dengan menggunakan prinsip bagi hasil yaitu :

- a. Penentuan besar *nisbah* (bagi hasil) dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.
- b. Besarnya *nisbah* (bagi hasil) berdasarkan pada seberapa besar jumlah keuntungan yang diperoleh.
- c. Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang diperoleh, apabila adanya kerugian, maka kerugian tersebut ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.
- d. Apabila jumlah pembagian laba meningkat maka harus sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.<sup>29</sup>

### **3. Produk-produk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan**

- a. Produk Dana
  1. Kartu TapCash iB Hasanah
  2. BNI Giro iB Hasanah
  3. BNI Deposito iB Hasanah
  4. Tabungan
    - BNI Dollar iB Hasanah
    - BNI SimPel iB Hasanah
    - BNI Baitullah iB Hasanah
    - BNI Prima iB Hasanah
    - BNI Tunas iB Hasanah
    - BNI Bisnis iB Hasanah
    - BNI iB Hasanah
    - BNI Tapenas iB Hasanah
    - BNI TabunganKu iB Hasanah

---

<sup>29</sup> <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi>. Diakses pada tanggal 06 Juli 2017

b. Produk Pembiayaan

1. Mikro

Rahn Mikro

Mikro 3 iB Hasanah

Mikro 2 iB Hasanah

2. Korporasi

BNI Syariah Multifinance

BNI Syariah Linkage Program

BNI Syariah Kopkar/Kopeg

BNI Syariah Usaha Besar

BNI Syariah Valas

BNI Syariah Ekspor

BNI Syariah Onshore

BNI Syariah Sindikasi

3. Usaha Kecil dan Menengah

BNI Syariah Wirausaha

BNI Syariah Valas

BNI Syariah Kopkar/Kopeg

BNI Syariah Dealer iB Hasanah

BNI Syariah Tunas Usaha

BNI Syariah Usaha Kecil

BNI Syariah Linkage

4. Consumer

BNI Multiguna iB Hasanah

BNI Oto iB Hasanah

BNI Emas iB Hasanah

BNI CCF iB Hasanah

BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

BNI Griya iB Hasanah

c. Produk Jasa

1. Corporate Banking

Transaksi Ekspor

Collections

Transaksi Kiriman Uang Luar Negeri

Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri

Transaksi Impor

Cash Management

Internet Banking Corporate

Bank Garansi

2. Small Business

Bank Garansi

Surat Keterangan Bank

Kiriman Uang

3. Consumer Banking

Bank Notes<sup>30</sup>

**4. Pengertian Pembiayaan *Murabahah* (Griya iB Hasanah) PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan**

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Mawaddah selaku pegawai pada divisi *Marketing* Griya iB Hasanah mengatakan Pembiayaan kepemilikan rumah merupakan pembiayaan *murabahah* yang bersifat konsumtif. Dimana bank menyediakan pinjaman dana untuk membeli rumah, tanah kavling atau untuk merenovasi rumah yang diperlukan calon penerima pembiayaan (kredit), untuk dibayar kembali pada saat jatuh tempo dengan cara cicilan dan batas maksimal cicilan selama 15 tahun. Pada saat akad, pembiayaan KPR diakui pada saat pencairannya sebesar pokok pembiayaan yang diberikan dan keuntungan yang disepakati. Keuntungan ini disebut *margin / nisbah* yang merupakan pendapatan bank,

---

<sup>30</sup> <http://www.bnisyariah.co.id/produk-dan-layanan> Diakses pada tanggal 06 Juli 2017.

dimana besarnya *margin/nisbah* ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara nasabah dan BNI KC Syariah Medan. Margin 1-5 tahun sebesar 8,5%, 6-10 tahun sebesar 9,5% dan 11-15 tahun 10,5%.

Pada pembiayaan ini biasanya pihak bank sudah bekerja sama dengan pihak *developer* sebagai supplier (penyedia rumah) sehingga nasabah membayar uang muka (*urbun*) langsung ke pihak *developer*. Dalam hal permohonan pembiayaan dan pemenuhan syarat-syarat KPR nasabah dapat dibantu oleh pihak *developer* atau juga dapat mengurus sendiri permohonan pembiayaannya.<sup>31</sup>

#### 1. Syarat dan Ketentuan pembiayaan *murabahah* (KPR Syariah) pada Bank BNI Syariah Medan

Syarat KPR pada Bank BNI Syariah Medan

- a. Pemohon minimal berusia 21 tahun, dan saat pembiayaan lunas berusia maksimum  
55 tahun untuk pegawai (usia pensiun)  
60 tahun untuk pengusaha, profesional
- b. Karyawan/Wiraswasta/Profesional dengan masa kerja minimal 2 tahun
- c. Mempunyai penghasilan tetap dan mampu mengangsur
- d. Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Ibu Mawaddah, Marketing Griya iB Hasanah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Medan, tanggal 05 Juli 2017.

<sup>32</sup>Wujudkan hunian Hasanah dengan rasa tenteram sesuai Syariah (Brosur Griya iB Hasanah BNI KC Syariah Medan)

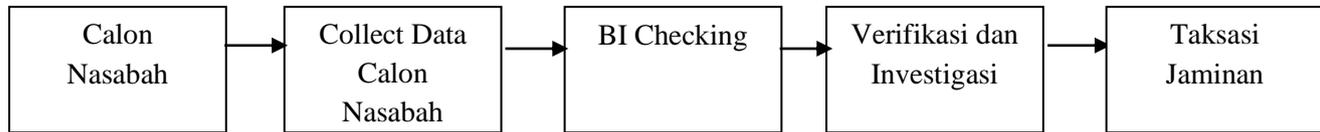
**Tabel 4.1****Syarat Dokumen Griya iB Hasanah :**

| Dokumen  | Karyawan | Pengusaha | Professional |
|--|----------|-----------|--------------|
| Fotocopy KTP/Pasport Suami/Isteri  | ✓        | ✓         | ✓            |
| Pas foto 4 x 6 cm Pemohon Suami/Isteri   | ✓        | ✓         | ✓            |
| Fotocopy Surat Nikah/Cerai/Pisah Harta (jika pisah harta)  | ✓        | ✓         | ✓            |
| Fotocopy Kartu Keluarga  | ✓        | ✓         | ✓            |
| Fotocopy Surat WNI, Surat Keterangan Ganti Nama bagi WNI Keturunan   | ✓        | ✓         | ✓            |
| Fotocopy NPWP (untuk pembiayaan diatas Rp. 50 juta)  | ✓        | ✓         | ✓            |
| Fotocopy Rekening Koran/Tabungan 3 bulan terakhir  | ✓        | ✓         | ✓            |
| Asli Slip Gaji Terakhir/Surat Keterangan Penghasilan   | ✓        |           |              |
| Asli Surat Keterangan masa kerja dan jabatan terakhir di perusahaan/instansi   | ✓        |           |              |
| Neraca dan laba rugi/informasi keuangan 2 tahun terakhir   |          | ✓         |              |
| Akte perusahaan, SIUP dan TDP  |          | ✓         |              |
| Fotocopy surat izin praktek profesi  |          |           | ✓            |
| Dokumen kepemilikan jaminan :<br>- Fotocopy sertifikat & IMB<br>- Surat pesanan/penawaran<br>- Fotocopy bukti setoran PBB terakhir<br>- Rencana Anggaran Biaya (RAB) | ✓        | ✓         | ✓            |
| Denah lokasi dan rumah tinggal   | ✓        | ✓         | ✓            |

Sumber : Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Syariah Medan

**Gambar 4.1**

**Skema Pengajuan Pembiayaan Griya iB Hasanah**



- a. Calon nasabah merupakan orang yang akan mengajukan pembiayaan Griya iB Hasanah pada Bank BNI Syariah Cabang Medan. Calon nasabah datang secara langsung ke bank dan bertemu dengan pegawai layanan bank (*customer service*).
- b. *Collect Data* atau pengumpulan data-data nasabah yang diperlukan yaitu :
  - 1) Mengisi formulir permohonan pembiayaan dan melengkapi dokumen, selanjutnya menyerahkannya kepada pegawai bagian pembiayaan Bank BNI Syariah Cabang Medan, setelah dokumen diterima, pegawai bagian pembiayaan akan melakukan penelitian atas kelengkapan dokumen yang diserahkan calon nasabah. Dokumen yang telah lengkap akan dituangkan dalam formulir *check list* dokumen.
  - 2) Kartu identitas calon nasabah dan pasangan: KTP atau paspor. Data ini dibutuhkan untuk mengetahui legalitas pribadi serta alamat tinggal calon nasabah. Hal ini terkait dengan alamat penagihan dan penyelesaian masalah-masalah tertentu dikemudian hari. Selain itu, KTP dibutuhkan untuk melakukan verifikasi tanda tangan calon nasabah.
  - 3) Surat nikah. Hal ini diperlukan untuk transparansi terhadap pengeluaran tambahan bagi sebuah keluarga.
  - 4) Kartu keluarga. Hal ini diperlukan untuk mengetahui jumlah tanggungan keluarga.

- 5) Surat WNI untuk mengetahui bahwa calon nasabah merupakan warga Negara Indonesia dan surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan.
  - 6) NPWP.
  - 7) Rekening Koran/ tabungan 3 bulan terakhir mengetahui mutasi pemasukan dan pengeluaran rekening nasabah.
  - 8) Slip Gaji Terakhir/Surat Keterangan Penghasilan, surat keterangan masa kerja dan jabatan terakhir di perusahaan/instansi untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam melakukan pembayaran.
  - 9) Neraca dan labarugi/informasi keuangan 2 tahun terakhir untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam melakukan pembayaran.
  - 10) Melampirkan legalitas usaha berupa Akta perusahaan, Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) untuk mengetahui pengakuan pemerintah atas usaha dimaksud. Selain itu, hal ini juga diperlukan untuk mencegah pembiayaan terhadap usaha yang dilarang pemerintah seperti usaha barang terlarang, usaha yang merusak lingkungan dan lain-lain.
  - 11) Dokumen kepemilikan jaminan, fotocopy sertifikat dan IMB, surat pesanan/penawaran, fotocopy bukti setoran PBB terakhir, rencana anggaran biaya (RAB).
  - 12) Denah lokasi rumah tinggal. Hal ini terkait dengan alamat penagihan dan penyelesaian masalah-masalah tertentu dikemudian hari.
- c. BI *Checking* dilakukan untuk mengetahui riwayat pembiayaan yang telah diterima oleh nasabah beserta status nasabah yang ditetapkan oleh BI apakah nasabah tersebut termasuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN) atau tidak.

d. Verifikasi dan Investigasi, proses verifikasi dan investigasi yang dilakukan oleh BNI Syariah menggunakan analisis 5C yaitu :

- 1) Kapasitas Pembayaran (*Capacity*) yaitu kemampuan yang dimiliki oleh calon nasabah dalam mengembalikan atau melunasi pembiayaan yang telah dilakukan secara tepat waktu.
- 2) Karakter nasabah (*Character*) keadaan watak/sifat dari calon penerima pembiayaan, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam lingkungan usaha. Untuk mengetahui sejauh mana calon penerima pembiayaan mampu memenuhi kewajibannya untuk membayar sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.
- 3) Modal nasabah (*Capital*) merupakan modal atau penghasilan yang dimiliki ataupun yang diterima oleh calon penerima pembiayaan. Untuk menghitung penghasilan minimal dari calon penerima pembiayaan agar dapat diterima pembiayaannya maka cicilan haruslah minimal 40% dari penghasilannya.
- 4) Jaminan (*Collateral*) adalah barang ataupun benda lainnya yang dapat diserahkan kepada pihak bank sebagai agunan/jaminan. Agunan yang dijadikan dalam pembiayaan ini dapat berupa benda baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang akan ada di kemudian hari. Yang sering menjadi jaminan dalam pembiayaan ini adalah rumah yang akan dibiayai.
- 5) Situasi kondisi (*Condition*) situasi kondisi perekonomian nasabah merupakan situasi kondisi politik, sosial, ekonomi dan budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian yang kemungkinan pada suatu saat

mempengaruhi kelancaran perusahaan atau tempat calon penerimaan pembiayaan bekerja.

- e. Taksasi Jaminan merupakan memperkirakan seberapa besar jaminan yang akan diberikan oleh nasabah untuk melakukan pembiayaan. Taksasi ini sering kali dilihat dengan membandingkan jaminan tersebut dengan harga.

## **B. Gambaran Umum Perusahaan**

### **1. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.**

#### Transformasi Bank Mandiri

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

#### Konsolidasi dan integrasi

Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, Bank Mandiri berhasil membangun organisasi bank yang solid dan mengimplementasikan core banking system baru yang terintegrasi menggantikan core banking system dari keempat bank legacy sebelumnya yang saling terpisah. Sejak didirikan, kinerja Bank Mandiri senantiasa mengalami perbaikan terlihat dari laba yang terus meningkat dari Rp1,18 triliun di tahun 2000 hingga mencapai Rp5,3 triliun di tahun 2004. Bank Mandiri melakukan penawaran saham perdana pada 14 Juli 2003 sebesar 20% atau ekuivalen dengan 4 miliar lembar saham.

#### Program Transformasi Tahap I (2005 - 2009)

Tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank Mandiri, dimana Bank Mandiri memutuskan untuk menjadi bank yang unggul di regional (regional champion Bank), yang diwujudkan dalam program transformasi yang dilaksanakan melalui 4 (empat) strategi utama, yaitu:

1. Implementasi budaya. Dilakukan dengan restrukturisasi organisasi berbasis kinerja, penataan ulang sistem penilaian berbasis kinerja, pengembangan leadership dan talent serta penyesuaian sumber daya manusia dengan kebutuhan strategis.
2. Pengendalian tingkat NPL secara agresif. Bank Mandiri fokus pada penanganan kredit macet dan memperkuat sistem manajemen risiko. Pertumbuhan pasar melalui strategi dan value proposition yang distinctive untuk masing-masing segmen.
3. Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata. Pertumbuhan pasar melalui strategi dan value proposition yang distinctive untuk masing-masing segmen.
4. Pengembangan dan pengelolaan program aliansi. antar Direktorat atau Business Unit dalam rangka optimalisasi layanan kepada nasabah, serta untuk lebih menggali potensi bisnis nasabah-nasabah eksisting maupun value chain dari nasabah-nasabah dimaksud.

Untuk dapat meraih aspirasi menjadi *Regional Champion Bank*, Bank Mandiri melakukan transformasi secara bertahap melalui 3 (tiga) fase:

Tahap 1 (2006-2007)

*Back on Track* : Fokus untuk merekonstruksi ulang fondasi Bank Mandiri untuk pertumbuhan di masa depan

Tahap 2 (2008-2009)

*Outperform the Market* : Fokus pada ekspansi bisnis untuk menjamin pertumbuhan yang signifikan di berbagai segmen dan mencapai level profit yang mampu melampaui target rata-rata pasar.

Tahap 3 (2010)

*Shaping the End Game* : Bank Mandiri menargetkan diri untuk menjadi bank regional terdepan melalui konsolidasi dari bisnis jasa keuangan dan lebih mengutamakan peluang strategi pertumbuhan non-

organik, termasuk memperkuat kinerja anak perusahaan dan akuisisi bank atau perusahaan keuangan lainnya yang dapat memberikan nilai tambah bagi Bank Mandiri.

Proses transformasi yang telah dijalankan sejak tahun 2005 hingga tahun 2010 ini secara konsisten berhasil meningkatkan kinerja Bank Mandiri. Hal ini tercermin dari peningkatan berbagai parameter finansial, diantaranya:

1. Kredit bermasalah turun signifikan, tercermin dari rasio NPL net konsolidasi yang turun dari 15,34% di tahun 2005 menjadi 0,62% di tahun 2010.
2. Laba bersih Bank Mandiri juga tumbuh sangat signifikan dari Rp 0,6 Triliun di tahun 2005 menjadi Rp 9,2 Triliun di tahun 2010.

Sejalan dengan transformasi bisnis di atas, Bank Mandiri juga melakukan transformasi budaya dengan merumuskan kembali nilai-nilai budaya untuk menjadi pedoman pegawai dalam berperilaku, yaitu 5 (lima) nilai budaya perusahaan yang disebut “TIPCE” yang dijabarkan menjadi:

Kepercayaan (*Trust*)

Integritas (*Integrity*)

Profesionalisme (*Professionalism*)

Fokus Pada Pelanggan (*Customer Focus*)

dan Kesempurnaan (*Excellence*).

#### Program Transformasi Lanjutan (2010 - 2014)

Untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kinerjanya, Bank Mandiri melaksanakan transformasi lanjutan tahun 2010-2014, yaitu dengan melakukan revitalisasi visinya untuk “Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif”. Dengan visi tersebut, Bank Mandiri mencanangkan untuk mencapai milestone keuangan di tahun 2014, yaitu nilai kapitalisasi pasar mencapai di atas Rp225 triliun dengan pangsa pasar pendapatan mendekati 16%, ROA

mencapai kisaran 2,5% dan ROE mendekati 25%, namun tetap menjaga kualitas aset yang direfleksikan dari rasio NPL gross di bawah 4%.

Pada tahun 2014, Bank Mandiri ditargetkan mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia serta masuk dalam jajaran Top 5 Bank di ASEAN. Selanjutnya di tahun 2020, Bank Mandiri menargetkan untuk dapat masuk dalam jajaran Top 3 di ASEAN dalam hal nilai kapitalisasi pasar dan menjadi pemain utama di regional. Untuk mewujudkan visi tersebut, transformasi bisnis di Bank Mandiri tahun 2010 akan difokuskan pada 3 (tiga) area bisnis yaitu:

#### *Wholesale transaction*

Memperkuat leadership dengan menawarkan solusi transaksi keuangan yang komprehensif dan membangun hubungan yang holistik melayani institusi *corporate & commercial* di Indonesia.

#### *Retail deposit & payment*

Menjadi bank pilihan nasabah di bidang retail deposit dengan menyediakan pengalaman perbankan yang unik dan unggul bagi para nasabahnya.

#### *Retail Financing*

Meraih posisi terdepan dalam segmen pembiayaan ritel, terutama untuk memenangkan persaingan di bisnis kredit perumahan, personal loan, dan kartu kredit serta menjadi salah satu pemain utama di micro banking. Indikator keberhasilan transformasi lanjutan 2010-2014 ditunjukkan dengan pencapaian nilai kapitalisasi saham yang mencapai Rp254 triliun, *Return on Asset* mencapai 3,39%, dan *Non Performing Loan* sebesar 2,17%. Bank Mandiri telah berhasil mempertahankan predikat sebagai “*the best bank in service excellence*” selama 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari *Marketing Research Indonesia (MRI)*, dan mempertahankan predikat sebagai “Perusahaan Sangat Terpercaya” selama 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari *Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG)*.

## Rencana & Strategi Jangka Panjang 2015-2020

Tantangan ke depan yang semakin kompleks dan kebutuhan untuk terus meningkatkan kinerja secara berkesinambungan serta memberikan kualitas layanan terbaik kepada nasabah membuat Bank Mandiri perlu melakukan transformasi bisnis dan pengelolaan organisasi secara berkelanjutan. Untuk itu, Bank Mandiri telah mencanangkan transformasi Tahap III 2015-2020. Visi jangka panjang Bank Mandiri adalah “*To be The Best Bank in ASEAN by 2020*”, atau menjadi Bank terbaik di ASEAN tahun 2020. Rumusan visi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Bank Mandiri bertekad menjadi institusi keuangan terbaik di ASEAN, dalam segi pelayanan, produk, dan imbal hasil kepada pemegang saham, serta manfaat yang diterima oleh masyarakat secara luas. Keunggulan ini dicapai dengan menyediakan layanan jasa dan produk yang terintegrasi, solusi keuangan yang didasari oleh pemahaman sektor industri yang mendalam dengan ditopang kemajuan teknologi, kualitas manusia dan sinergi bisnis hingga ke perusahaan anak.

Menjadi kebanggaan negeri dan setiap insan yang bekerja di Bank Mandiri memiliki tanggung jawab yang harus direalisasikan melalui pengelolaan manajemen dan tata kelola perusahaan yang baik. Dengan sasaran mencapai kapitalisasi pasar USD55 miliar dan *Return on Equity* 23%-27% pada tahun 2020, Bank Mandiri bertekad menjadi ikon perbankan Indonesia di ASEAN.

Untuk mencapai visi tersebut, strategi pertumbuhan Bank Mandiri ke depan akan difokuskan pada 3 (tiga) area utama sebagai berikut:

Memperkuat leadership di segmen *wholesale* dengan melakukan pendalaman relationship dengan nasabah. Strategi ini bertujuan agar Bank Mandiri dapat meningkatkan *share of wallet* dan *rasio crosssell revenue* dari nasabah *wholesale* Mandiri, melalui penyediaan solusi produk *wholesale* yang terintegrasi, solusi yang berbasis ekspertis di sektor usaha nasabah, dan berperan aktif mendukung aktivitas nasabah Mandiri yang

melakukan ekspansi bisnis ke negara lain dengan penyediaan solusi yang bersifat *crossborder*.

Menjadi Bank pilihan nasabah di segmen retail, dengan akselerasi bisnis di segmen-segmen utama yang menjadi pendorong utama pertumbuhan bisnis Bank Mandiri, yaitu:

- a. Di segmen mikro, Bank Mandiri ingin menjadi penantang terkuat di pasar, melalui kemudahan akses nasabah mikro ke jaringan distribusi Bank Mandiri.
- b. Di segmen *Small Medium Enterprise* (SME), Bank Mandiri ingin menjadi Bank Utama pilihan nasabah SME, melalui penetrasi dan akuisisi nasabah yang difokuskan pada sektor-sektor potensial, untuk memenuhi seluruh kebutuhan nasabah SME.
- c. Sedangkan di segmen Individual, Bank Mandiri fokus pada membangun kepemimpinan melalui penawaran produk consumer yang lengkap dan berdaya saing, memiliki inovasi untuk memperkuat dominasi di retail payment.

Mengintegrasikan bisnis di semua segmen yang ada di Bank Mandiri, termasuk dengan Perusahaan Anak. Melalui strategi ini, Bank Mandiri ingin mendorong budaya cross-sell, baik antar unit kerja yang menangani segmen wholesale dan retail, termasuk dengan perusahaan anak, serta mendorong regionalisasi bisnis dan mengoptimalkan jaringan distribusi di wilayah.

Ketiga area fokus tersebut juga akan didukung dengan penguatan organisasi untuk memberikan solusi layanan terpadu, peningkatan infrastruktur (kantor cabang, IT, *operations*, *risk management*) serta penguatan sumber daya manusia.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup>[http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about\\_profile.asp](http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp) diakses pada tanggal 14 Juli 2017

## **2. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan**

Kawasan Lapangan Merdeka (*Merdeka Walk*) merupakan bagian awal terbentuknya Kota Medan yang diawali sebagai daerah perkebunan Tembakau Deli. Bangunan-bangunan yang ada sampai saat ini merupakan ceritera masa lalu yang bisa diangkat kembali untuk dijadikan identitas kawasan yang diambil dari awal Kota Medan sebagai kota perkebunan dan Kota Medan sebagai Kota Kolonial dalam perkembangannya. Salah satu bangunan yang sampai saat ini masih terlihat kontinuitasnya dan persistensinya serta memiliki histori yang kuat yang ikut membentuk Lapangan Merdeka sebagai kawasan colonial saat itu adalah Bank Mandiri KCP Medan Balai Kota.

Bank ini terletak di Jalan Balai Kota No. 8-10 Lingkungan VII, Kelurahan Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi bank ini berada di simpang Jalan Raden Saleh dan Balai Kota, atau di timur laut Lapangan Merdeka.

Dulu, gedung Bank Mandiri yang berdiri kokoh tepat di depan Lapangan Merdeka ini merupakan gedung kantor *Nederlandsche Handel Maatschappij* (NHM) atau *Netherlands Trading Society* (NTS). Gedung ini dibangun pada tahun 1929 dengan menggunakan hasil rancangan seorang arsitek Belanda, J. de Bruyn, yang bekerja pada *N.V. Architecten-Ingeneursbureau te Weltevreden en Ed. Cuypers te Amsterdam*. NHM adalah sebuah perusahaan milik Belanda yang didirikan berdasarkan Besluit No. 163 pada tanggal 29 Maret 1824 atas prakarsa Raja Willem I. Tujuan pendirian NHM adalah untuk menggantikan VOC (*Verenigde Oost Indische Compagnie*) yang bangkrut akibat korupsi yang dilakukan oleh pejabat VOC sendiri. Selain itu, juga bertujuan untuk menghidupkan kembali perekonomian Negeri Belanda yang hancur akibat peperangan dengan negara tetangganya, Belgia. Sejak awal berdirinya, NHM bertugas

melakukan perdagangan ke seluruh dunia, yang meliputi Amerika, Asia Kecil, Tiongkok, India, Persia, dan Jazirah Arab.

Namun dalam perkembangan selanjutnya, perusahaan NHM lebih memfokuskan ke Hindia Belanda. Setelah sistem tanam paksa dicabut pada 1870, *Factorij* NHM Medan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan. NHM melakukan usaha sebagai bank modern dengan menerima dana pihak ketiga dalam bentuk deposito, rekening koran, dan produk jasa lainnya. Ketika Jepang menguasai Hindia Belanda selama 3,5 tahun, berpengaruh juga pada gedung NHM. Pada masa itu, gedung NHM digunakan sebagai kantor *Gunseikanbu* (staf pemerintah militer pusat) di Medan.

Sejalan dengan kebijakan Pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan nasionalisasi perusahaan-perusahaan Belanda, melalui Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan NHM. Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor Impor. Kemudian pada 31 Desember 1968, NHM berubah menjadi Bank Export Import (Bank Exim). Bersamaan itu pula, gedung NHM pun beralih menjadi gedung Bank Exim, bank pemerintah yang membiaya kegiatan ekspor dan impor.

Pada waktu itu, selain menjadi kantor Bank Exim gedung ini juga digunakan untuk kantor pemasaran bersama PT. Perkebunan Nusantara I sampai IV Cabang Medan. Lalu, pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Export Import (Bank Exim) dan Bank Pembangunan Indonesia, dilebur menjadi Bank Mandiri di mana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Seiring dengan adanya merger dari empat bank tersebut, maka gedung yang semula didirikan oleh NHM ini pun akhirnya menjadi aset Bank Mandiri. Sehingga, gedung berlanggam *Art Deco* tersebut menjadi salah satu cabang dari Bank Mandiri yang ada di Kota Medan.

### **3. Visi, Misi dan Tujuan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan**

Visi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan adalah “menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif”.

Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan adalah :

Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar

Mengembangkan sumber daya manusia profesional

Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder

Melaksanakan manajemen terbuka

Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> [http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about\\_our.asp](http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_our.asp). Diakses pada tanggal 14 Juli 2017

#### **4. Produk-produk PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan**

##### Consumer Banking

1. Mandiri Tabungan
  - Mandiri Tabungan
  - Mandiri Tabungan Bisnis
  - Mandiri Tabungan Rencana
  - Mandiri Tabungan Investor
  - Mandiri Tabungan Haji
  - Mandiri Tabungan Valas
2. Mandiri Rekening Giro
  - Mandiri Giro
3. Mandiri Deposito
  - Mandiri Deposito
  - Mandiri Deposito Valas
4. Mandiri Debit
  - Mandiri Debit
  - Mandiri Debit eCommerce/Online
5. Mandiri e-Cash
  - Mandiri e-Cash
  - Syarat dan Ketentuan
  - FAQ Mandiri e-Cash
6. Mandiri e-Money
  - Mandiri e-Money
  - e-Money Info
  - e-Tollpass
7. Mandiri Kartu Kredit
  - Mandiri Visa
  - Mandiri MasterCard
8. Mandiri Kredit Konsumer
  - Mandiri KPR

- Mandiri KPR Multiguna
- Mandiri Kredit Tanpa Agunan
- Mandiri Mitrakarya
- Mandiri Tunas Finance
- 9. Layanan Mandiri Prioritas
  - Merchant Relations Program
  - Majalah Prioritas
- 10. Bancassurance
  - AXA Mandiri Financial Services
  - Mandiri Investasi Sejahtera
  - Mandiri Jiwa Sejahtera
  - Mandiri Rencana Sejahtera

#### Micro & Business Banking

1. Kredit Usaha Tunai Business Banking
  - Mandiri Kredit Modal Kerja
  - Mandiri Kredit Investasi
  - Mandiri Kredit Agunan Deposito
  - Mandiri Kredit Usaha Produktif
  - Mandiri Kredit Multiguna Usaha
  - Mandiri Kredit Koperasi
  - Mandiri Kredit Waralaba
  - Mandiri Kredit Kepada Showroom Mobil Bekas Rekanan
  - Mandiri Tunas Finance (MTF)
2. Kredit Usaha Non Tunai Business Banking
  - Produk Impor & Trust Receipt
  - Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)
  - Forfaiting
  - Bank Garansi
3. Kredit Program Business Banking
  - Kredit Ketahanan Pangan dan Energi

Kredit Pengembangan Energi Nabati Revalidasi Perkebunan

Kredit Usaha Pembibitan Sapi (KUPS)

Kredit Usaha Rakyat (KUR)

4. Produk Dana

Mandiri Giro

Mandiri Tabungan Bisnis

Mandiri Deposito

Mandiri Tabungan Rencana Replanting

5. Mandiri Bisnis

6. Mandiri Kredit Usaha Mikro

7. Mandiri Kredit BPR

Mandiri Kredit BPR Mitra

Mandiri Proyek Kredit Micro

8. Program Kemitraan

9. Kantor Layanan Kredit

Mandiri Unit Mikro

Mandiri Non LC Financing

1. Pembiayaan

Kredit Modal Kerja

Kredit Investasi

Kredit Agunan Deposito (KAD)

2. Trade Finance & Services

Mandiri Trade Finance

Mandiri Produk Ekspor

Mandiri Produk Impor

Mandiri Ekspor - Impor Non LC Financing

Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)

Mandiri Bank Garansi

Mandiri Standby LC

3. Pembiayaan Khusus
  - Mandiri Kredit Pertambangan
  - Mandiri Kredit Telco
  - Mandiri Kredit Alat Berat
  - Mandiri KMK Warehouse Receipt
  - Mandiri Fixed Loan
  - Mandiri KMK Plus
  - Mandiri Kredit Multifinance
  - Mandiri Treasury Line
4. Cash Management
  - Mandiri Cash Concentration
  - Mandiri Notional Polling
  - Mandiri Cash Management System
  - Mandiri Immediate Cash
  - Mandiri Mass Transaction System
  - Mandiri Bill Payment
  - Mandiri Bill Aggregator
  - Mandiri Virtual Account
  - Mandiri Retail Collection Point
  - Mandiri Cashier Cash Management
  - Mandiri Corporate Collection
  - Mandiri Cash Management Bank Service
5. Produk Dana
  - Giro
  - Deposito Berjangka
  - Deposito On Call
6. Layanan Lainnya
  - Transfer<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> [http://www.bankmandiri.co.id/article/index\\_consumerbanking.aspx](http://www.bankmandiri.co.id/article/index_consumerbanking.aspx). Diakses pada tanggal 14 Juli 2017

## **5. Pengertian Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan**

Mandiri KPR adalah kredit pemilikan rumah dari Bank Mandiri yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pembelian rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan yang dijual melalui developer atau non developer.<sup>36</sup>

Fitur KPR Mandiri :

### 1. Mandiri KPR Duo :

adalah fasilitas Mandiri KPR yang dipergunakan untuk pembelian rumah tinggal/apartemen/ruko dengan kondisi baru di proyek developer sekaligus pembelian mobil/motor/*furniture/home appliances*.

### 2. Mandiri KPR *Take Over* :

adalah fasilitas Mandiri KPR yang dipergunakan untuk pemindahan fasilitas kredit sejenis dari bank lain dan dapatkan dana tambahan untuk berbagai keperluan konsumtif.

### 3. Mandiri KPR *Flexible*:

adalah fasilitas Mandiri KPR yang dipergunakan untuk keperluan pembelian rumah tinggal/ruko/rukan/apartemen dengan sistem pembayaran angsuran yang fleksibel yaitu tersedianya rekening *flexible (revolving)* selama jangka waktu tertentu atas sebagian tertentu dari limit kredit yang diperoleh.

### 4. Mandiri KPR Angsuran Berjenjang

adalah fasilitas Mandiri KPR yang diperuntukkan hanya bagi karyawan/pegawai untuk keperluan pembelian rumah yang memberikan keringanan berupa penundaan pembayaran sebagian angsuran pokok sampai tahun ke-3, sehingga pada tahun ke-4 angsuran kembali normal.

---

<sup>36</sup>Ketentuan SE BI No. 15/40/DKMP tanggal 24 September 2013 mengenai Kredit Beragun Properti

Mandiri KPR memiliki jenjang waktu yang fleksibel hingga 15 tahun dan limit pinjaman Rp.45jt-Rp.4 Miliar dengan uang muka yang ringan, proses cepat, mudah dan suku bunga yang kompetitif, suku bunga akan berubah berdasarkan BI *Rate*. Bank Mandiri juga bekerjasama dengan lebih dari 700 proyek developer diseluruh Indonesia.

Persyaratan Pengajuan Mandiri KPR :

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) dan berdomisili di Indonesia.
- b. Umur minimal 21 tahun.
- c. Umur maksimal pada saat kredit berakhir 55 tahun (pegawai) dan maksimal 60 tahun (profesional/wiraswasta)
- d. Memiliki Pekerjaan dan Penghasilan Tetap
  1. Pegawai  
Status pegawai tetap  
Masa kerja minimal 2 tahun
  2. Professional/Wiraswasta  
Telah berpengalaman atau beroperasi minimal 2 tahun
  3. Penghasilan/Pendapatan  
Penghasilan minimum per bulan Rp 2.500.000,- (Jabodetabek)  
Penghasilan minimum per bulan Rp 2.000.000,- (Luar Jabodetabek)

Biaya-biaya yang dikenakan pada Mandiri KPR adalah :

1. Biaya Provisi
2. Biaya Administrasi
3. Biaya Premi Asuransi (Jiwa dan Kerugian)
4. Biaya Taksasi Agunan
5. Biaya Notaris
6. Biaya Balik Nama dan,
7. Biaya Pengikatan Agunan.

**Tabel 4.2****Syarat Dokumen Mandiri KPR :**

| Dokumen   | Pegawai | Wiraswasta | Profesional |
|---|---------|------------|-------------|
| Asli formulir aplikasi diisi dengan lengkap dan benar                                 | ✓       | ✓          | ✓           |
| Fotocopy KTP Pemohon & suami/istri  | ✓       | ✓          | ✓           |
| Fotocopy Surat Nikah/Cerah (bagi yg telah menikah/cerai)                              | ✓       | ✓          | ✓           |
| Fotocopy Kartu Keluarga   | ✓       | ✓          | ✓           |
| Fotocopy rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir                                     | ✓       | ✓          | ✓           |
| Fotocopy NPWP Pribadi atau SPT PPh 21*)   | ✓       | ✓          | ✓           |
| Asli slip gaji terakhir/ Surat keterangan penghasilan dan surat keterangan jabatan**) | ✓       |            |             |
| Fotocopy neraca laba rugi/informasi keuangan terakhir                                 |         | ✓          | ✓           |
| Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan dan ijin-ijin usaha                                |         | ✓          |             |
| Fotocopy ijin-ijin praktek profesi  |         |            | ✓           |
| Fotocopy dokumen kepemilikan agunan : SHM/SHGB, IMB & PBB                             | ✓       | ✓          | ✓           |

\*) untuk permohonan kredit diatas Rp.50jt wajib melampirkan NPWP atau jika diperlukan sesuai ketentuan Bank Mandiri

\*\*\*) surat keterangan dari perusahaan tentang penghasilan, lamanya bekerja serta jabatan terakhir, dapat disampaikan dalam satu surat keterangan.

### **C. Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen Nasabah KPR Bank Konvensional dan Syariah**

1. Bentuk Penerapan Perlindungan Konsumen Mandiri KPR (Bank Mandiri) dan Griya iB Hasanah (Bank BNI Syariah) Medan dilihat dari UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rawa selaku Recovery pada Bank BNI KC Syariah Adamalik Medan, beliau mengatakan Dalam pelaksanaannya, pada pembiayaan Griya iB Hasanah, PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan memberikan perlindungan yang sesuai dengan UUPK dalam bentuk :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan

Pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan, nasabah dan calon nasabah dapat merasa nyaman karena dengan pembiayaan Syariah terhindar dari transaksi ribawi yang diharamkan oleh agama Islam dan diganti dengan bagi hasil yang kompetitif, terhindar dari kezhaliman, terhindar dari *maysir* (unsur judi dan sifat spekulatif) dan terhindar dari *gharar* (unsur ketidak jelasan) karena pada pembiayaan KPR sendiri akad dijelaskan secara rinci dan jelas. Nasabah dan calon nasabah juga akan merasa aman karena PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan juga dijamin oleh LPS, dan akan selamat dari transaksi-transaksi ataupun investasi yang haram serta pada pembiayaan Griya iB Hasanah PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan juga memberikan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran.<sup>37</sup>

- b) Hak untuk memilih barang dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar.

Pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan, nasabah dan calon nasabah diberikan hak untuk memilih rumah sendiri atau melalui developer yang bekerjasama dengan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mawaddah selaku pegawai pada divisi Marketing Griya iB Hasanah PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan mengatakan

---

<sup>37</sup> Bapak Rawa, Marketing Griya iB Hasanah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Medan, tanggal 05 Juli 2017.

“nasabah lebih sering mencari rumah sendiri karena lebih sesuai dengan keinginan nasabah”<sup>38</sup>.

- c) Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur dan hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminasi.

Pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan, menjunjung tinggi kepercayaan nasabah dalam bertransaksi pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan. Nasabah dan calon nasabah akan mendapatkan informasi sebelum transaksi dalam bentuk Tanya jawab tentang pembiayaan Griya iB Hasanah dengan salah satu customer service dalam bentuk kejelasan harga, bagi hasil (keuntungan) bagi PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan serta hak dan kewajiban nasabah yang dicantumkan di akad, pada saat transaksi nasabah akan mendapatkan informasi apabila nasabah telah terlambat melakukan pembayaran pembiayaan,, dan setelah terjadinya transaksi berupa penyelesaian sengketa yang diselesaikan dengan cara musyawarah mufakat.

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

Pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan, nasabah dan calon nasabah dapat menghubungi 24 jam untuk bertanya, atau memberi pendapat dan masukan kepada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan seputar pembiayaan Griya iB Hasanah dan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan akan mencoba memberikan solusi kepada nasabah dan calon nasabah terkait dengan keluhan yang sedang dialami.

- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut dan hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi.

Nasabah dan Calon Nasabah yang akan melakukan pembiayaan pada Griya iB Hasanah pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan akan mendapatkan hak advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa serta mendapatkan kompensasi dan ganti rugi setelah adanya akad.

---

<sup>38</sup> Ibu Mawaddah, Marketing Griya iB Hasanah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Medan, tanggal 05 Juli 2017.

Sedangkan Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saut selaku Credit Center pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan dalam pelaksanaannya memberikan perlindungan yang sesuai dengan UUPK dalam bentuk :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan  
PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan memberikan kenyamanan kepada debitur dan calon debitur dalam bentuk mudahnya akses dan proses transaksi pada bank tersebut. Keamanan yang didapat oleh nasabah dan calon nasabah karena PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan juga dijamin oleh LPS dan keselamatan dalam bentuk asuransi jiwa dan kebakaran selama kredit berjalan.
- b. Hak untuk memilih barang dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar.  
Debitur dan calon debitur diberikan hak untuk memilih rumah sendiri atau juga dapat memilih melalui developer yang bekerjasama dengan PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan.
- c. Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur dan Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminasi.  
Pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan. Debitur akan mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur pada saat melakukan perjanjian Mandiri KPR karena bank mandiri sendiri menjunjung tinggi dan menjaga kepercayaan debitur dalam bertransaksi di PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.  
PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan menyediakan layanan 24 jam untuk debitur yang ingin menanyakan informasi mengenai Mandiri KPR atau ingin memberikan saran dan keluhan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut dan hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi.

Debitur dan calon debitur mendapat hak advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut serta hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi setelah adanya perjanjian dengan pihak PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan.<sup>39</sup>

**Tabel 4.3**  
**Bentuk penerapan perlindungan konsumen Mandiri KPR (Bank Mandiri)**  
**dan Griya iB Hasanah (Bank BNI Syariah) Medan dilihat dari UUPK**  
**(Undang-undang Perlindungan Konsumen)**

| UUPK  | Griya iB Hasanah   | Mandiri KPR   | Persamaan  | Perbedaan  |
|---|--|---|--|--|
| Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- terhindar dari transaksi ribawi,</li> <li>terhindar dari kezhaliman dan terhindar dari <i>maysir</i>.</li> <li>- Dijamin oleh LPS.</li> <li>- Terhindar dari transaksi haram.</li> <li>- Terdapat asuransi jiwa dan kebakaran.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudahnya akses dan proses transaksi.</li> <li>- Dijamin LPS.</li> <li>- Terdapat asuransi jiwa dan kebakaran.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dijamin oleh LPS.</li> <li>- Terdapat asuransi jiwa dan kebakaran.</li> </ul> | Pada Mandiri KPR keuntungan yang diterima bank dalam bentuk bunga, sedangkan pada Griya iB Hasanah keuntungan yang diperoleh oleh bank dalam bentuk <i>nisbah</i> (bagi hasil) yang terhindar dari unsur ribawi. |
| Hak untuk memilih barang                      | Nasabah dan calon nasabah dapat  | Debitur dan calon debitur diberikan hak   | Sama-sama dapat memilih sendiri  | -  |

<sup>39</sup> Bapak Saut Manangar Gandatua, Credit Center PT. Bank Mandiri Balai Kota Medan , tanggal 13 Juli 2017.

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar  | memilih sendiri rumah yang sesuai dengan kemauan nasabah dan dapat melalui developer yang bekerjasama dengan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan. | untuk memilih rumah sendiri atau juga dapat memilih melalui developer yang bekerjasama dengan PT. Bank Mandiri KC Balaikota Medan   | rumah yang sesuai atau juga dapat melalui developer yang bekerjasama dengan kedua bank tersebut. |   |
| Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur.<br><br>Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminasi | PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan memberikan informasi dan pelayanan pada saat sebelum adanya transaksi, saat transaksi dan setelah transaksi.  | Debitur dan calon debitur akan diberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur pada kredit Mandiri KPR karena PT. Bank Mandiri KC Balaikota Medan menjunjung tinggi dan menjaga kepercayaan debitur dan calon debitur. | Sama-sama memberikan informasi dan pelayanan yang jelas, benar dan jujur.                        | - |
| Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya  | Nasabah dan calon nasabah dapat menghubungi PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan selama 24 jam.  | Debitur dan calon debitur dapat menghubungi PT. Bank Mandiri KC Balaikota Medan selama 24 jam.  | Sama-sama memberikan pelayanan 24 jam.   | - |
| Hak untuk mendapatkan advokasi,   | Nasabah dan calon nasabah akan mendapatkan hak  | Debitur dan calon debitur mendapatkan hak setelah adanya  | Sama-sama akan mendapatkan hak setelah adanya  | - |

|   |   |  |                                  |  |
|---|---|--|----------------------------------|--|
| perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut serta hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi | setelah adanya perjanjian dalam bentuk akad dengan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan. | perjanjian dalam bentuk klausula baku dengan PT. Bank Mandiri KC Balaikota Medan | perjanjian (akad/klausula baku). |  |
|---|---|--|----------------------------------|--|

## 2. Perbedaan Mandiri KPR (Bank Mandiri) dan Griya iB Hasanah (Bank BNI Syariah) Medan

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Ibu Mawaddah yang bekerja di bagian Marketing Griya iB Hasanah dan, penulis menyimpulkan bahwa perbedaan yang terdapat pada dua bank tersebut adalah :

### 1. Nama KPR

Nama KPR pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan adalah Griya iB Hasanah.

### 2. Pengertian KPR

Pengertian KPR pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan adalah Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali. Bank dan Nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan akad pembiayaan *murabahah* (diakui pada saat pencairannya sebesar pokok pembiayaan yang diberikan dan keuntungan yang disepakati. Keuntungan ini disebut margin yang merupakan pendapatan bank, dimana besarnya margin

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara nasabah dan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan).

3. Persyaratan KPR

- Pemohon minimal berusia 21 tahun, dan saat pembiayaan lunas berusia maksimum

55 tahun untuk pegawai (usia pensiun)

60 tahun untuk pengusaha, professional

- Karyawan/Wiraswasta/ Profesional dengan masa kerja minimal 2 tahun
  - Mempunyai penghasilan tetap dan mampu mengangsur
- Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank

4. Sistem keuntungan KPR pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan *nisbah* (bagi hasil) dengan angsuran yang tetap sampai selesainya pembiayaan.

5. Biaya yang dikeluarkan nasabah untuk fasilitas pembiayaan

- Biaya asuransi jiwa,
- Biaya asuransi kebakaran,
- Biaya notaris, dan
- Biaya pemblokiran<sup>40</sup>

6. Penyelesaian masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rawa yang bekerja pada divisi Recovery PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan masalah yang biasa terjadi pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan adalah kredit macet atau tunggakan nasabah yang sudah tidak lagi sanggup membayar pembiayaan. Adapun tahapan penyelesaian masalah pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan yaitu :

- a. Pada tahapan pertama bank akan melakukan negosiasi (musyawarah untuk mencapai mufakat) dengan nasabah dan menanyakan apa yang menjadi permasalahan sehingga terjadinya

---

<sup>40</sup> Ibu Mawaddah, Marketing Griya iB Hasanah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Medan, tanggal 05 Juli 2017.

kemacetan pada saat pengembalian pembiayaan dan pihak bank akan mencoba memberikan solusi kepada nasabah tersebut.

- b. Pada tahapan kedua pihak bank akan melakukan restrukturisasi (mencegilkan angsuran diawal tanpa mengurangi dan menambahi hutang).
- c. Apabila pada tahapan kedua nasabah tetap tidak memiliki itikad baik untuk melunasi pembiayaan maka pada tahapan ke tiga pihak bank akan melakukan negosiasi untuk penjualan sukarela.
- d. Apabila juga tidak terselesaikan maka pihak bank akan melakukan lelang melalui KPKNL.

#### 7. Perlindungan yang diberikan pada nasabah

PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan memberikan perlindungan dalam bentuk asuransi jiwa dan asuransi kebakaran.<sup>41</sup>

Sedangkan pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan, berdasarkan dari hasil wawancara dengan Ibu Nurul yang bekerja dibagian Pencairan Dana KPR Mandiri, penulis menyimpulkan bahwa perbedaan yang terdapat pada dua bank tersebut adalah :

##### 1. Nama KPR

Nama KPR pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan adalah Mandiri KPR.

##### 2. Pengertian KPR

Pengertian KPR pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan adalah Mandiri KPR adalah kredit dari Bank Mandiri yang diberikan kepada perorangan unuk pembelian rumah baru maupun rumah lama berupa rumah tinggal / apartemen / ruko / rukan yang dijual melalui *developer* dan *non developer*.

##### 3. Persyaratan KPR

---

<sup>41</sup> Bapak Rawa, Recovery Griya iB Hasanah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Medan, tanggal 05 Juli 2017.

- Warga Negara Indonesia
- Umur minimal 21 tahun
- Umur maksimal pada saat kredit berakhir 55 tahun (pegawai) dan maksimal 60 tahun (professional/wiraswasta)
- Memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap :
  - a. Pegawai
    - Status pegawai tetap
    - Masa kerja minimal 2 tahun
  - b. Professional/Wiraswasta
    - Telah berpengalaman atau berprofesi minimal 2 tahun
  - c. Penghasilan/pendapatan
    - Penghasilan min/bulan Rp.2.500.000,- (jabodetabek) dan Rp.2.000.000,- (luar jabodetabek)

#### 4. Sistem keuntungan KPR

Pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan sistem keuntungan yang digunakan adalah sistem bunga yang *floating* dan *fleksibel* yaitu *Floating* yaitu dapat berubah kapan saja dan *Flexible* yaitu tergantung jangka waktu penggunaan kredit.

#### 5. Biaya yang dikeluarkan nasabah untuk fasilitas kredit

- Biaya provisi
- Biaya administrasi
- Biaya asuransi (jiwa dan kerugian)
- Biaya taksasi agunan
- Biaya notaris
- Biaya balik nama
- Biaya pengikatan agunan<sup>42</sup>

#### 6. Penyelesaian masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saut yang bekerja pada divisi Credit Center PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan masalah yang

---

<sup>42</sup> Ibu Nurul, Pencairan Dana KPR PT. Bank Mandiri Balai Kota Medan, tanggal 13 Juli 2017.

biasa terjadi sama halnya dengan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan yaitu kredit macet atau tunggakan nasabah yang sudah tidak lagi sanggup membayar pinjaman/kredit. Adapun tahapan penyelesaian masalah pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan yaitu :

- a. Pihak *collection* pada Bank Mandiri akan melakukan *follow up* dan memberikan reminder melalui sms/telepon.
- b. Jika nasabah juga tidak melunasi pembayaran kredit, pihak *collection* akan turun kelapangan (mendatangi rumah nasabah ) pada saat akan pergi kerja/pulang kerja untuk menanyakan keterlambatan nasabah dalam membayar kredit.
- c. Negosiasi penjualan sukarela.
- d. Apabila tidak juga membuahkan hasil maka bank akan melakukan lelang melalui KPKNL.

7. Perlindungan yang diberikan pada nasabah

Sama halnya dengan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan, PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan juga memberikan perlindungan dalam bentuk asuransi jiwa dan asuransi kebakaran.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Bapak Saut Manangar Gandatua, Credit Center PT. Bank Mandiri Balai Kota Medan , tanggal 13 Juli 2017.

**Tabel 4.4**  
**Perbedaan Mandiri KPR (Bank Mandiri) dan Griya iB Hasanah (Bank BNI Syariah) Medan**

| Jenis Perbedaan | Griya iB Hasanah (Bank BNI Syariah)   | Mandiri KPR (Bank Mandiri)  |
|-----------------|---|---|
| Nama KPR        | Griya iB Hasanah  | Mandiri KPR   |
| Pengertian      | Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali.   | Mandiri KPR adalah kredit dari Bank Mandiri yang diberikan kepada perorangan untuk pembelian rumah baru maupun rumah lama berupa rumah tinggal / apartemen / ruko / rukan yang dijual melalui <i>developer</i> dan <i>non developer</i> .   |
| Persyaratan     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Warga Negara Indonesia</li> <li>- Pemohon minimal berusia 21 tahun maksimum 55 Tahun pada saat pembiayaan berakhir.</li> <li>- Karyawan/Wiraswasta/ Profesional dengan masa kerja minimal 2 tahun.</li> <li>- Mempunyai penghasilan tetap dan mampu mengangsur.</li> <li>- Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Warga Negara Indonesia</li> <li>- Umur minimal 21 tahun</li> <li>- Umur maksimal pada saat kredit berakhir 55 tahun.</li> <li>- Memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap :<br/>Pegawai<br/>Status pegawai tetap<br/>Masa kerja minimal 2 tahun<br/>Professional/Wiraswasta<br/>Telah berpengalaman atau berprofesi minimal 2 tahun</li> <li>- Penghasilan/pendapatan<br/>Penghasilan min/bulan Rp.2.500.000,-<br/>(jabodetabek) dan</li> </ul> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | Rp.2.000.000,- (luar jabodetabek) <sup>44</sup>  |
| Sistem keuntungan kredit dan pembiayaan  | <i>Nisbah</i> (bagi hasil) /keuntungan  | Bunga <i>floating</i> dan <i>flexible</i>  |
| Biaya                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biaya asuransi jiwa</li> <li>- Biaya asuransi kebakaran</li> <li>- Biaya notaris</li> <li>- Biaya pemblokiran</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biaya provisi</li> <li>- Biaya administrasi</li> <li>- Biaya asuransi (jiwa dan kerugian)</li> <li>- Biaya taksasi agunan</li> <li>- Biaya notaries</li> <li>- Biaya balik nama</li> <li>- Biaya pengikatan agunan</li> </ul> |
| Penyelesaian masalah                     | Musyawarah dan mufakat  | Advokasi   |
| Perlindungan yang diberikan pada nasabah | Asuransi jiwa<br>Asuransi kebakaran   | Berdasarkan peraturan pemerintah :<br>Asuransi jiwa dan asuransi kebakaran.  |

---

<sup>44</sup> Dimanapun hunian pilihan Anda, mandiri saja (Brosur Mandiri KPR)

3. Kelebihan dan kekurangan Mandiri KPR (Bank Mandiri) dan Griya iB Hasanah (Bank BNI Syariah) Medan

Setelah penulis melakukan wawancara dengan beberapa responden dari masing-masing bank, maka penulis menyimpulkan beberapa kelebihan dan kekurangan KPR pada masing-masing bank tersebut, yaitu :

Kekurangan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan :

a. Fitur

Kekurangan KPR pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan hanya memiliki satu fitur pembiayaan KPR yaitu Griya iB Hasanah.

b. Uang Muka

Kekurangan Griya iB Hasanah pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan yaitu uang muka pada pembiayaan Griya iB Hasanah dikenakan sebanyak 10%.

Kelebihan PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan

c. Suku Bunga

Kelebihan Griya iB Hasanah pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan tidak menggunakan suku bunga untuk keuntungan bank, melainkan menggunakan *nisbah* (bagi hasil).

d. Angsuran

Kelebihan Griya iB Hasanah pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan yaitu angsuran pada pembiayaan Griya iB Hasanah tetap sampai berakhirnya pembiayaan.

e. Jangka Waktu

Kelebihan Griya iB Hasanah pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan yaitu pembiayaan Griya iB Hasanah memiliki jangka waktu hingga 15 tahun atau 20 tahun bagi nasabah yang fixed income.

f. Cara Pembayaran

Kelebihan Griya iB Hasanah pada PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan dari segi pembayaran angsuran dilakukan melalui debet rekening secara otomatis

Kelebihan PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan :

a. Fitur

Kelebihan Mandiri KPR PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan memiliki banyak fitur yaitu : KPR Duo, KPR *Take Over*, KPR *Top Up*, KPR *Flexibel*, dan KPR Angsuran Berjenjang

b. Uang Muka

Kelebihan Mandiri KPR PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan tidak dikenakan biaya uang muka.

Kekurangan PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan :

c. Suku Bunga

Kekurangan Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan yaitu suku bunga yang tidak tetap dan tidak diinformasikan pada saat mengalami perubahan.

d. Angsuran

Kekurangan Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan yaitu angsuran pokok tetap ditambah dengan bunga yang *floating* (sewaktu waktu dapat berubah naik berdasarkan BI rate) dan *flexible* (yang juga dapat berubah tergantung dengan lamanya penggunaan kredit).

e. Jangka Waktu

Kekurangan Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan hanya memiliki jangka waktu sampai dengan 15 tahun.

f. Cara Pembayaran

Kekurangan Mandiri KPR pada PT. Bank Mandiri KC Balai Kota Medan yaitu pembayaran hanya dapat dilakukan atau disetorkan langsung ke rekening Bank Mandiri.

**Tabel 4.5**

**Kelebihan dan kekurangan Mandiri KPR (Bank Mandiri) dan Griya iB Hasanah (Bank BNI Syariah) Medan**

| Jenis           | Griya iB Hasanah  | Mandiri KPR   |
|-----------------|---|---|
| Fitur           | Hanya Griya iB Hasanah  | Memiliki banyak fitur : KPR Duo, KPR <i>Take Over</i> , KPR <i>Top Up</i> , KPR <i>Flexibel</i> , KPR Angsuran Berjenjang |
| Uang Muka       | Tinggi (10%)  | Tidak ada   |
| Suku Bunga      | Tidak ada   | Suku bunga yang tidak tetap   |
| Angsuran        | Angsuran tetap sampai dengan lunas  | Angsuran pokok tetap ditambah bunga <i>floating</i> dan <i>flexible</i> .   |
| Jangka Waktu    | Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun atau 20 tahun (untuk nasabah fixed income) | Jangka waktu pinjaman s/d 15 tahun.   |
| Cara Pembayaran | Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis                                | Harus disetorkan langsung ke rekening Bank Mandiri  |

Simulasi Perhitungan Angsuran Pembiayaan pada PT. Bank Negara Indonesia  
(Persero) Tbk. KC Syariah Medan

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Harga Rumah               | 350.000.000,-   |
| Harga Perolehan (Rp.)     | 325.000.000,-   |
| Margin                    | 10%   |
| Jangka Waktu (Tahun)      | 15  |
| Pokok Pembiayaan + Margin | Rp. 325.000.000 + (Rp.<br>325.000.000 x 10% x 15<br>Tahun)<br>= Rp. 325.000.000,- + Rp.<br>487.500.000,-<br>= Rp. 812.500.000 |
| Angsuran perbulan         | = Rp. 812.500.000,-/(12<br>Bulan x 15 Tahun)<br>= Rp. 4.514.889.000,-   |

Simulasi Perhitungan Angsuran Pembiayaan pada PT. Bank Mandiri (Persero)  
Tbk. KC Balai Kota Medan

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Gaji Bersih/bln        | = Rp. 2.000.000,- |
| Debt Burdened Ratio    | = 40%             |
| Kemampuan Angsuran     | = Rp. 800.000,-   |
| Angsuran-angsuran Lain | = 0.00            |
| Real Kemampuan         | = Rp. 800.000,-   |
| Interest rate KPR      | = 10.00%          |

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk melihat perbandingan perlindungan konsumen KPR Syariah dan Konvensional (Studi Kasus PT. BNI Kantor Cabang Syariah Adamalik Medan dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk Penerapan Perlindungan Konsumen Griya iB Hasanah (Bank BNI KC Syariah) dan Mandiri KPR (Bank Mandiri) Medan dilihat dari UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen) juga memiliki perbedaan pada Griya iB Hasanah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan nasabah dan calon nasabah dapat merasa nyaman karena dengan pembiayaan Syariah terhindar dari transaksi ribawi yang diharamkan oleh agama Islam dan diganti dengan bagi hasil yang kompetitif, terhindar dari kezhaliman, terhindar dari *maysir* (unsur judi dan sifat spekulatif) dan terhindar dari *gharar* (unsur ketidakjelasan) karena pada pembiayaan KPR sendiri akad dijelaskan secara rinci dan jelas. Nasabah dan calon nasabah juga akan merasa aman karena PT. BNI KC Syariah Adamalik Medan juga dijamin oleh LPS, dan akan selamat dari transaksi-transaksi ataupun investasi yang haram Hak untuk memilih barang dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar diberikan dalam bentuk konsumen berhak untuk memilih rumah sendiri atau melalui developer, Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur, Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminasi diberikan dalam bentuk Konsumen mendapat informasi dan pelayanan secara jelas, benar, dan jujur dari sebelum adanya transaksi, proses transaksi dan pasca transaksi. Hak untuk

didengar pendapat dan keluhannya dalam hal ini BNI KC Syariah Medan menjunjung tinggi silaturahmi sehingga apabila ada konsumen yang mengalami bencana, pihak bank akan datang untuk mengunjungi nasabah tersebut. Dan pihak bank bersedia 24 jam untuk mendengar pendapat dan keluhan konsumen. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi. Pada saat nasabah mendapatkan masalah maka bank lebih dulu akan melakukan musyawarah untuk mencapai mufakat. Apabila tidak mendapatkan hasil maka nasabah boleh melakukan penyelesaian sengketa di pengadilan.

Sedangkan pada Mandiri KPR (Bank Mandiri Medan) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan diberikan dalam bentuk penjelasan secara rinci oleh petugas bank terkait Mandiri KPR. Hak untuk memilih barang dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, maka Konsumen diberikan hak untuk memilih rumah sendiri atau melalui developer. Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminasi, Konsumen diberikan informasi dan pelayanan yang jelas dan terperinci mengenai Mandiri KPR. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, Konsumen tersebut. bersedia 24 jam untuk mendengar pendapat dan keluhan konsumen. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa secara patut. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi, Bank memberikan hak advokasi perlindungan dan penyelesaian sengketa apabila ada permasalahan pada saat kredit berjalan.

2. Perbedaan yang dimiliki pada bank konvensional dan syariah dapat dilihat dari segi pengertian, persyaratan, sistem keuntungan kredit dan pembiayaan, biaya yang dikeluarkan, penyelesaian masalah dan perlindungan yang diberikan pada nasabah.

3. Griya iB Hasanah dan Mandiri KPR masing-masing memiliki kekurangan. Secara garis besar pada Griya iB Hasanah hanya memiliki satu fitur yaitu Griya iB Hasanah, Griya iB Hasanah terhindar dari transaksi ribawi, jangka waktu pembiayaan pada Griya iB Hasanah sampai dengan 15 tahun atau 20 tahun (untuk nasabah fixed income), angsuran tetap sampai dengan lunas, pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis.

Sedangkan pada Mandiri KPR secara garis besar memiliki kelebihan banyak fitur KPR yaitu KPR Duo, KPR *Take Over*, KPR *Top Up*, KPR *Flexibel*, KPR Angsuran Berjenjang, menggunakan konsep bunga, suku bunga yang tidak tetap, Angsuran pokok tetap ditambah bunga *floating* dan *flexible*, Jangka waktu pinjaman s/d 15 tahun, Harus disetorkan langsung ke rekening Bank Mandiri.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan terhadap perbandingan perlindungan konsumen KPR Syariah dan Konvensional (Studi Kasus PT. BNI KC Syariah Medan dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balai Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Agar pihak bank lebih mensosialisasikan UUPK kepada nasabah dan calon nasabah guna mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak.
2. Pemerintah khususnya OJK harus memberikan jaminan perlindungan konsumen, khususnya dalam hal edukasi dan penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi dan memberikan edukasi secara sistematis kepada seluruh lapisan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ascary, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007
- Afif Faisal, *Strategi dan Operasional Bank*, Bandung: Eresco Bandung, 1996
- Ady Imam Taufik, *Agar KPR Langsung Disetujui Bank: Bagaimana Caranya ?*  
Jakarta: Media Pressindo, 2011
- A.S. Hornby, Gen. Ed., *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*,  
Ox-ford: Oxford University Press, 1987
- Ahmad Rodoni dan Abdul Hakim, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul  
Hakim, 2008
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*,  
Malang: UIN-Maliki Press, 2011
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2011
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT  
Citra Aditya Bakti, 2006
- Ketentuan SE BI No. 15/40/DKMP tanggal 24 September 2013 mengenai Kredit  
Beragun Properti
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Unit Penerbit  
dan Percetakan AMP YKPN, 2005
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah : Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta:  
Gema Insani Press, 2001
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah Wacana Ulama dan Cendekiawan*,  
Jakarta: Tazkia, 2009
- Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: Refika  
Aditama, 2010
- Nazir, M. *Metode Penelitian* Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998
- Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: Refika  
Aditama, 2010
- Nazir, M. *Metode Penelitian* Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998
- Philip Kotler, *Principles Of Marketing*, Jilid 2 Jakarta: Prenhalindo, 1998

Rachmat Firdaus, Maya Ariyanti, *Manajemen Perkreditan Bank Umum*,  
Bandung: Alfabeta, 2011

Siswanto Eli dan M. Sulhan, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*,  
Malang: Malang Press, 2008

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syari'ah Produk-Produk dan Aspek  
Hukumnya*, Jakarta: PT Jayakarta Agung Offset, 2010

Sugeng Widodo, *Seluk Beluk Jual-Beli Murabahah Perspektif Aplikatif*,  
Yogyakarta: Penerbit Buku Akuntansi, 2010

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Pemukiman

Zulham, S.Hi., M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media,  
2013

**KBBI**

**Brosur Mandiri KPR**

Bank Indonesia, "Memiliki Rumah Sendiri dengan KPR"

Brosur Griya iB Hasanah BNI KC Syariah Medan

<http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>.

<http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi>.

<http://www.bnisyariah.co.id/produk-dan-layanan> .

[http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about\\_profile.asp](http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp).

[http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about\\_our.asp](http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_our.asp).

[http://www.bankmandiri.co.id/article/index\\_consumerbanking.aspx](http://www.bankmandiri.co.id/article/index_consumerbanking.aspx).