BAB III

STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK KPR SEJAHTERA BRI SYARIAH iB

A. Profil Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya[1]

1. Latar Belakang Sejarah Berdiri Bank BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

[1] "Latar Belakang Perusahaan", dalam http://BRI Syariah.co.id (15 April 2015)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumer berdasarkan prinsip Syariah.

2. Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya

Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya merupakan kantor Bank BRI Syariah pertama di Surabaya. Awal berdirinya Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya terletak di Komplek Mega Raya di Rungkut Surabaya. Saat ini letak Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya berada di Jalan raya Gubeng no.40 Surabaya yang merupakan kawasan *Central Bussines District* di Surabaya.[2]

3. Visi dan Misi[3]

a. Visi

"Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna."

b. Misi

1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

[2] Estu, *Customer Service* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 19 Mei 2015
[3] "Visi dan Misi Perusahaan", dalam http://BRI Syariah.co.id (15 April 2015)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

4. Struktur Organisasi[4]

Untuk memperjelas struktur organisasi, maka penulis menguraikan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

a. Pemimpin Cabang

1) Selaku pimpinan tertinggi di kantor cabang, pimpinan cabang mengkoordinir seluruh kegiatan agar terarah dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.
2) Sebagai wakil direktur kantor pusat untuk aktivitas bisnis Bank Rakyat Indonesia di wilayah kerjanya dan bertanggung jawab terhadap terlaksananya prinsip-prinsip dan prosedur bisnis kerja.

b. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Merupakan pejabat yang berada setingkat di bawah manajer pemasaran, bertugas sebagai pembantu manajer pemasaran atau orang kedua dari manajer pemasaran yang bersifat membantu tugas manajer pemasaran.

[4] "Struktur Organisasi Perusahaan", dalam http://BRI Syariah.co.id (15 April 2015)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Manajer Pemasaran

Merupakan pejabat yang berada setingkat di bawah pimpinan cabang, bertugas untuk merecanakan, mengorganisisr dan mengelola serta melaksanakan pemberian kredit kepada setiap nasabah.

d. Manajer Bisnis Mikro (MBM)

Membuat Rencana Kerja Anggaran (RKA) PT. BRI (Persero), Tbk unit sewilayah kerjanya untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan serta menetapkan strategi bisnis.

1) Berdasarkan analisis pesaing yang telah dilakukan untuk meningkatkan dan menguasai bangsa pasar mikro.
2) Pengembangan bisnis PT. BRI Syariah (Persero), Tbk unit di wilayah kerjanya untuk mencapai laba yang maksimal dan mengevaluasi/memonitor bisnis PT. BRI Syariah (Persero), Tbk unit di wilayah kerjanya untuk mengetahui positioning PT. BRI (Persero), Tbk unit dibandingkan bank pesaing.
3) Melakukan *cross selling* untuk mendukung sinergi bisnis PT. BRI Syariah (Persero), Tbk.
4) Pembinaan nasabah dan PT. BRI Syariah (Persero), Tbk unit (kunjungan ke nasabah, pembrantasan tunggakan, pemasukan daftar hitam, penyelamatan kredit melalui 3R (restructuring, reconditioning, rescheduling) memotivasi dan memberikan petunjuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teknis kepada ka. unit dan mantra dalam meningkatkan atau memperbaiki keragaan unitnya,dan lain-lain).

5) Mengusulkan dan merekomondasi reward dan punishment dengan mengacu pada sistem penghargaan yang telah ditetapkan dan melaksanakan waskat bidang logistik wilayah kerjanya untuk mengeliminasi terjadinya penyimpangan.

e. Manajer Operasional

Merupakan pejabat yang berada setingkat di bawah pimpinan cabang, bertugas untuk mengelola semua kegiatan operasional bank.

f. Manajer Penunjang Bisnis

Memiliki tugas sebagai berikut :

1) Membantu manajer bisnis dalam pembuatan Rencana Kerja Anggaran (RKA) sewilayah kerjanya untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan serta menetapkan strategi bisnis berdasakan analisis pesaing yang telah dilakukan untuk meningkatkan dan menguasai bangsa pasar mikro.

2) Ikut bertanggung jawab atas pengembangan bisnis PT. BRI Syariah (Persero), Tbk unit di wilayah kerjanya untuk mencapai laba yang meksimal dan mengevaluasi/memonitor bisnis PT. BRI Syariah (Persero), Tbk unit di wilayah kerjanya untuk mengetahui positioning PT. BRI Syariah (Persero), Tbk unit dibandingkan bank pesaing.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Membantu dalam pembinaan nasabah dan PT. BRI Syariah (Persero), Tbk unit (kunjungan ke nasabah, pembrantasan tunggakan, pemasukan daftar hitam, penyelamatan kredit melalui 3R (*restructuring, reconditioning, rescheduling*) memotivasi dan memberikan petunjuk teknis kepada kepala unit dan mantara dalam meningkatkan atau memperbaiki keragaan unitnya dan lain-lain).

g. Teller

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokan dengan tanda setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
3) Memastikan membayar uang kepada nasabah dan meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
4) Mengelola dan menyetor fisik kas pada supervisior baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas terjaga.
5) Membayar biaya-biaya keperluan bank, realisasi kredit, transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang dan serta melayani transaksi jual beli *bank note* agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah/*customer service*/PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi serta membukukan transaksi *offering book* (o/b), kliring dan nota kredit/nota debet sesuai ketentuan guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.

h. Unit Pelayanan Nasabah/ Costumer Service (UPN)

Di bagian ini yang bertugas sebagai :

1) Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk serta memberikan informasi saldo simpanan, transfer maupun pinjam bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
2) Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah yang memerlukan dan memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan agar memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
3) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

i. Funding Officer

Berperan dalam melakukan kegiatan pemasaran berbagai produk perbankan baik danan dan jasa untuk mengoptimalkan bisnis.

j. Account Officer

Bertugas mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas accaount pembiayaan dan menetapkan prioritas pembinaan account pembiayaan untuk mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan baik untuk pihak bank sebagai pemilik produk perbankan dan nasabah sebagai pengguna jasa perbankan.

k. Legal law

Legal review terhadap hukum system bisnis perbankan. Mengontrol mengatur dan mematuhi, batas-batas hak dan kewajiban antara nasabah sebagai pengguna produk perbankan dan pihak bank itu sendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Produk-Produk Bank BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya[5]

1. *Consumer Banking*

   a. Dana Pihak Ketiga

      1) Tabungan BRI Syariah iB

         Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk Anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

      2) Tabungan Haji BRI Syariah iB

         Tabungan Haji BRI Syariah merupakan sebuah tabungan yang digunakan untuk ibadah Haji.

      3) Tabungan Impian Syariah iB

         Tabungan Impian BRI Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian Anda dengan terencana.

      4) Giro BRI Syariah iB

         Giro BRI Syariah iB Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.

[5] Estu, *Customer Service* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 19 Mei 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada Deposan dalam mata uang tertentu.

b. Pembiayaan

1) Gadai BRI Syariah iB

Gadai BRI Syariah iB merupakan sebuah produk untuk memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman Anda.

2) KKB BRI Syariah iB

KKB BRI Syariah iB merupakan sebuah produk pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor. Skim pembiayaan adalah jual beli, adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (fixed margin).

3). KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan mengunakan prinsip jual beli, dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4). KPR Sejahtera BRI Syariah iB

KPR Sejahtera BRI Syariah iB merupakan merupakan sebuah pembiayaan kepemilikan rumah dengan prinsip syariah melalui dukungan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. Pembiayaan ini ditujukan khusus untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).

KPR Sejahtera BRI Syariah iB ini terdiri atas dua macam yaitu Pertama, KPR Sejahtera BRI Syariah iB Tapak, maksimal harga rumah tapak adalah Rp.145.000.000, calon nasabah yang mengajukan maksimal memiliki gaji pokok sebesar Rp. 3.500.000. Kedua KPR Sejahtera BRI Syariah iB Susun, maksimal harga rumah susun adalah Rp. 216.000.000, calon nasabah yang mengajukan memiliki gaji pokok sebesar Rp. 5.500.000.

5). KMG BRI Syariah iB

Produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP), dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan Program Kesejahteraan Karyawan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5). Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB

Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB merupakan pembiayaan dalam membantu untuk menyempurnakan niat beribadah dan berziarah ke Baitullah. Akad produk Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB mengunakan prinsip akad jual beli manfaat/jasa (ijārah Multijasa).

2. ***Business Banking***

a. *Commercial Product*

1). Deposito

Merupakan pilihan investasi dengan prinsip bagi hasil bagi nasabah perorangan atau perusahaan yang dananya dapat ditarik pada saat jatuh tempo.

2). Giro

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.

b. *Commercial Financing*

1). Pembiayaan Modal Kerja

Merupakan pembiayaan dalam memenuhi kebutuhan modal kerja perusahaan, baik modal kerja regular maupun musiman

2). Pembiayaan Investasi

Merupakan pembiayaan investasi dalam memenuhi kebutuhan investasi nasabah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Treasury* (*Investement Banking*)

Treasury merupakan sebuah jasa pembelian Sukuk Negara Ritel. Dalam hal ini, Bank BRI Syariah menjadi agen penjual Sukuk, dan nasabah menjadi investor sukuk.

d. SME & *Linkage*

1). Koperasi

Pembiayaan yang diberikan melalui Koperasi Karyawan atau Koperasi Pegawai RI dengan mekanisme *executing*, yang ditujukan kepada karyawan suatu perusahaan atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) suatu instansi yang memiliki pendapatan tetap bulanan berupa gaji dan menjadi anggota koperasi.

2). Auto

Pembiayaan diberikan kepada sektor yang terkait dengan otomotif dalam 2 (dua) pola, yaitu pembiayaan secara kemitraan (*linkage*) dan pembiayaan secara langsung (*direct*). Pembiayaan secara kemitraan (*linkage*), pembiayaan diberikan bekerjasama dengan perusahaan pembiayaan (*multifinance company*) untuk meyalurkan pembiayaan kepemilikan kendaraan dan/atau alat berat kepada nasabah (end-user). Pembiayaan kemitraan dengan *multifinance* ini dapat bersifat *Executing* maupun *Channeling/Joint Financing*. Pembiayaan secara langsung (direct), menyalurkan pembiayaan kepada pengusaha-pengusaha yang terkait pada dunia otomotif, seperti pembiayaan kepada pengusaha

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jual-beli kendaraan (*showroom/dealer*) dan pembiayaan kepada pengusaha rental kendaraan. Pembiayaan yang diberikan dapat berupa pembiayaan modal kerja dan/atau investasi.

3). Pembiayaan Mikro SME (*Small Medium Enterprise*)

Pembiayaan diberikan kepada sektor riil dengan plafond pembiayaan di atas Rp 500 juta sampai dengan Rp 5 milyar.

B. Aplikasi Pembiayaan Produk KPR Sejahtera BRI Syariah iB pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya

Dalam aplikasi pembiayaan produk KPR Sejahtera BRI Syariah iB, Bank BRI Syariah menetapkan proses pengajuan KPR Sejahetra terhadap calon nasabah, yaitu

1. Pemohon mengajukan pembiayaan ke Unit Kerja BRI Syariah dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan mengisi formulir aplikasi sebagai berikut KTP Pemohon dan KTP Pasangan (bila telah menikah), Kartu Keluarga, Surat nikah, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP pribadi), SPT PPH 21 atau surat pernyataan penghasilan, Surat keterangan pekerjaan/ SK pengangkatan/ SK terakhir, Surat pemesanan rumah (SPR), Surat pernyataan nasabah, Surat keterangan belum memiliki rumah dengan dibuktikkan dengan surat keterangan yang ditandatangani RT/RW setempat/instansi tempat bekerja, Surat pernyataan pemohon KPR sejahtera, dan Surat perjanjian kemudahan perolehan rumah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.1

Dokumen kelengkapan pemohon

Dokumen kelengkapan pemohon	**Persyaratan**
KTP Pemohon dan KTP Pasangan (bila telah menikah)	√
Kartu Keluarga	√
Surat Nikah (bila telah menikah)	√
NPWP Pribadi	√
SPT PPH 21 atau surat pernyataan penghasilan	√
Surat keterangan pekerjaan/ SK pengangkatan/ SK terakhir	√
Surat pemesanan rumah (SPR)	√
Surat pernyataan nasabah	√
Surat keterangan belum memiliki rumah	√
Surat pernyataan pemohon KPR sejahtera	√
Surat perjanjian kemudahan perolehan rumah	√

2. Unit Kerja BRI Syariah melakukan verifikasi dan inisiasi terhadap pemohon yang meliputi keaslian dokumen pemohon, interview pemohon, melakukan investigasi tempat kerja calon nasabah dan memastikan bahwa pemohon belum pernah memiliki rumah/hunian baik yang diperolehnya melalui pembiayaan perumahan bersubsidi maupun tidak bersubsidi.
3. Setelah pemohon memenuhi persyaratan, maka Unit Kerja BRI Syariah memproses pembiayaan dan menyetujuinya serta menerbitkan SP3. SP3 dikirimkan kepada pemohon untuk dipelajari dan disetujui.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

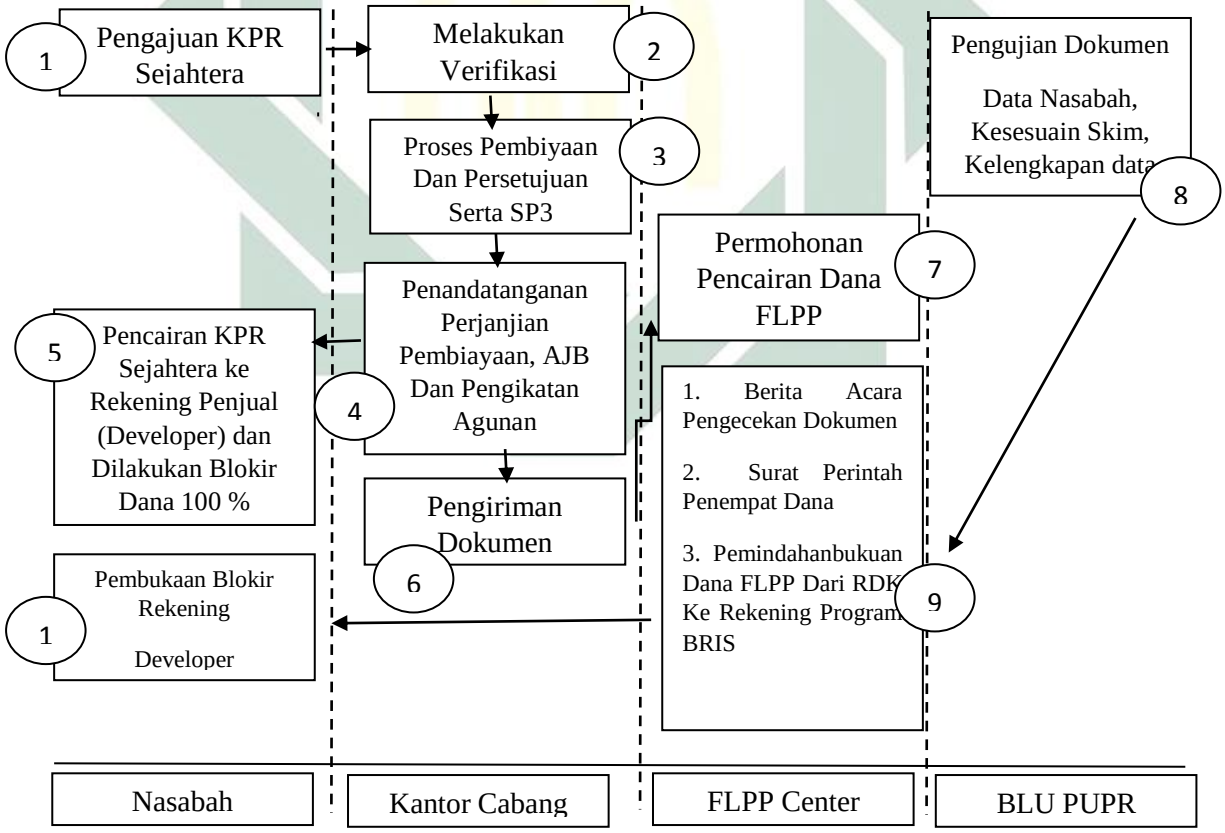
4. Unit Kerja BRI Syariah melaksanakan penandatanganan perjanjian (Akad) pembiayaan , penandatanganan akta jual beli (AJB), dan pengikatan agunan. Akad menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) dengan akad *Murabahah bil Wakalah*, setelah akad dilaksanakan antara Unit Kerja BRI Syariah dengan pemohon, maka Unit Kerja BRI Syariah melakukan wawancara dan ditandatangani oleh dokumen, kemudian Unit Kerja BRI Syariah mengecek fisik bangunan rumah pemohon yang sudah siap huni, dan mengecek kesesuaian harga rumah sesuai ketentuan harga maksimal berdasarkan ketentuan Kementrian Perumahan Rakyat (PUPR).
5. Unit Kerja BRI Syariah melakukan proses pencairan pembiayaan KPR Sejahtera kepada *Developer* (Pengembang).
6. Setelah melakukan pembiayaan, maka Unit Kerja BRI Syariah mengirimkan dokumen pengujian kepada FLPP Center, dokumen tersebut terdiri dari surat permohona pencairan, surat pernyataan verifikasi, daftar nasabah/form data nasabah, deklarasi pertanggungan asuransi, surat perjanjian kemudahan perolehan rumah asli yang telah ditandatangani oleh pemohon. FLPP Center berada di Consumer Financing Group BRI Syariah Pusat.
7. Setelah mengirimkan ke FLPP Center, FLPP Center memohon pencairan dana FLPP kepada Badan Layanan Umum Kementrian Perumahan Rakyat (BLU PUPR).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Setelah pemohonan sampai di BLU PUPR, makan BLU PUPR melakukan pengujian dokumen pemohonan yaitu dokumen data nasabah, kesesuaian skim pembiayaan dan kelengakapan data.
9. Setelah lolos pengujian dokumen oleh BLU PUPR, maka FLPP Center melakukan pengecekan berita acara pembiayaan, surat perintah penempatan dana, pemindahbukuan dana FLPP dari rekening PUPR ke Rekening BRI Syariah.
10. Pembukaan blokir rekening *developer* (pengembang).

Gambar 3.1

Proses Pengajuan KPR Sejahtera BRI Syariah



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Strategi Pengembangan dalam Pelaksanaan Pembiayaan Produk KPR Sejahtera BRI Syariah iB

Dalam penelitian strategi pengembangan pembiayaan KPR Sejahtera BRI Syariah, Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya menggunakan teori *Marketing Mix* yaitu kombinasi variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran, tentang variabel mana yang dapat dikendalikan oleh perusahaan untuk mempengaruhi reaksi para pembeli atau konsumen.[6] *Marketing Mix* sendiri dari memiliki empat variabel yang menjadi acuan. Keempat variabel tersebut yaitu produk (Product), harga (Price), tempat (Place), dan promosi (Promotion).

1. Produk

Produk pembiayaan KPR Sejahtera BRI Syariah iB merupakan produk pembiayaan kepemilikan rumah berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan Bank BRI Syariah untuk pembiayaan rumah sejahtera dan rumah sejahtera susun dengan dukungan bantuan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari *developer* (pengembang) yang sudah bekerjasama dengan Bank BRI Syariah.[7]

Adapun dengan spesifikasi kelompok sasaran atau target nasabah KPR Sejahtera dengan beberapa kriteria sebagai berikut

---

[6] Sofyan Assauri, "*Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep Dan Strategi*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), Cet Ke-6, h. 180

[7] Nota Dinas BRI Syariah tentang Panduan Pembiayaan KPR Sejahtera dengan Dukungan Dana FLPP tahun 2014 BRI Syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Kelompok sasaran untuk KPR Sejahtera syariah tapak adalah masyarakat dengan penghasilan tetap/gaji pokok paling banyak sebanyak Rp. 4.000.000, sedangkan untuk kelompok sasaran untuk KPR Sejahtera syariah susun adalah masyarakat dengan penghasilan tetap paling banyak Rp. 5.000.000.
b. Adapun masyarakat yang memiliki penghasilan tersebut haruslah seorang pegawai/karyawan dengan status tetap dengan dibuktikan surat keterangan dari instansi/perusahaan dan berdasarkan SK pengangkatan/perubahan.

Strategi pengembangan KPR Sejahtera dalam segi Produk, Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya melakukan dengan membuat produk serta fitur-fiturnya yang inovatif yang menjadi keinginan konsumen.

Dalam membuat Produk KPR Sejahtera yang inovatif, Bank BRI Syariah Gubeng menetapkan macam-macam produk dan kualifikasi terhadap calon nasabah KPR Sejahtera dengan beberapa jenis, yaitu[8]

a. Produk KPR Sejahtera Syariah Tapak dengan plafon pembiayaan maksimal sebesar Rp.145.000.000,- (seratus empat puluh lima juta rupiah), dengan kualifikasi calon nasabah yang merupakan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan penghasilan tetap (*fixed income earner*) paling banyak Rp. 4.000.000,- (empat

[8] Estu, *Customer Service* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 19 Mei 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juta rupiah) per bulan. Dengan spesifikasi luas rumah minimun sebesar 36 meter persegi.

b. Produk KPR Sejahtera Susun dengan plafon pembiayaan Rp. 216.000.000,- (dua ratus enam belas juta rupiah,) dengan kualifikasi calon nasabah yang merupakan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan penghasilan tetap (*fixed income earner*) paling banyak Rp. 5.500.000,- (lima juta lima ratus rupiah) per bulan. Dengan spesifikasi luas bangunan antara 21 meter persegi hingga 36 meter persegi.

Adapun implementasi KPR Sejahtera di BRI Syariah, baru dimulai di tahun 2014, dikarenakan proses pembiayaan KPR Sejahtera masih dikonsentrasikan dan dipusatkan di BRI Syariah Jakarta sebagai ujicoba bisnis, karena KPR Sejahtera tersebut sukses, maka dilakukanlah ekspansi bisnis di BRI Syariah Gubeng Surabaya.[9] Berikut daftar nasabah yang mengajukan pembiayaan KPR Sejahtera di BRI Syariah Gubeng Surabaya

Tabel 3.2

Jumlah Pembiayaan KPR Sejahtera BRI Syariah 2014

No.	Nama Nasabah	Plafon Pembiayaan	Jenis Akad Pembiayaan	Pekerjaan
1.	Kukuh Wibowo	Rp. 79.000.000	Murabahah bil Wakalah	Karyawan Swasta
2.	Laurentius Cristian	Rp. 79.000.000	Murabahah bil Wakalah	Karyawan Swasta

[9] Dian, *Account Officer* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 18 Agustus 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.	Riska Wicaksono	Rp. 75.000.000	Murabahah bil Wakalah	Karyawan Swasta
4.	Pristia Maula	Rp. 79.000.000	Murabahah bil Wakalah	Karyawan Swasta
5.	Bagus Yulia	Rp. 70.000.000	Murabahah bil Wakalah	Karyawan Swasta
6.	Sri Pamudji	Rp. 78.000.000	Murabahah bil Wakalah	Karyawan Swasta
7.	Hanif Alfatoni	Rp. 79.000.000	Murabahah bil Wakalah	Karyawan Swasta

Sumber: BRI Syariah Gubeng Surabaya 2014

Selain membuat fitur produk yang menarik, Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya memberikan nilai tambah berupa fasilitas serba gratis dari Tabungan Faedah BRISyariah iB yaitu bebas biaya administrasi bulanan, bebas biaya saat tarik tunai, cek saldo, dan transfer di mesin-mesin ATM yang termasuk jaringan ATM Prima.

2. Promosi

Strategi pengembangan KPR Sejahtera dalam segi promosi, Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya menggunakan empat media promosi yaitu periklanan, promosi penjualan, publisitas serta penjualan pribadi.

a. Periklanan

Dalam hal periklanan, pihak BRI Syariah bekerja sama dengan perusahaan media elektronik, media cetak hingga media online. Proses periklanan produk KPR Sejahtera selalu dibebankan pada BRI Syariah pusat. Dalam media elektronik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan media cetak, BRI Syariah pusat bekerja sama perusahaan media dalam jangka waktu yang tidak ditentukan, biasanya kerjasama dilakukan jika Bank BRI Syariah telah melakukan sebuah pameran di beberapa kota. Namun dalam media online, BRI Syariah aktif dalam melakukan periklanan, melalui website resmi BRI Syariah, *Facebook*, *Twitter*, maupun website-website lainnya.[10]

b. Promosi penjualan

Dalam promosi penjualan, Bank BRI Syariah memberikan promosi penjualan yang menarik kepada nasabah. Promosi penjualan tersebut berupa Program *down payment* (DP) 0%, dalam hal ini nasabah dapat langsung melakukan pembiayaan tanpa menyiapkan DP, namun nasabah diwajibkan menyetorkan angsuran sebesar 4-6 x angsuran dan ditahan serta uang setoran tersebut bisa diambil hingga pembiayaan, lunas. Selain itu promosi penjualan berupa cicilan yang tetap dan terjangkau hanya Rp. 9.000/bulan dari setiap kelipatan Rp. 1.000.000 selama 15 tahun.[11]

c. Publisitas

Dalam hal publisitas, Bank BRI Syariah melakukan publisitas produk KPR Sejahtera melalui pameran-pameran

[10] *Ibid.*
[11] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maupun *event-event* di suatu tempat. Biasanya pameran-pameran tersebut memiliki jangkauan wilayah nasional, provinsi hingga kota. Dalam pelaksanaan pameran KPR Sejahtera, BRI Syariah bekerja sama dengan Pemerintah dalam hal ini Kementrian Pembangunan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), bekerja sama dengan *Developer* (Pengembang), bekerja sama dengan asosiasi-asosiasi perumahan, juga diselengarakan sendiri oleh BRI Syariah. Untuk waktu pelaksanaan pameran tidak menentu, tergantung kesepakatan pihak-pihak yang bekerja sama, dan acara pameran minimal diselenggarakan satu (1) sekali.[12]

d. Penjualan Pribadi

Dalam penjualan pribadi, Bank BRI Syariah dilakukan oleh Unit Marketing yang terdiri Manager Marketing, Staff Marketing, dan Account Officer BRI Syariah. Dalam pelaksanaan penjualan pribadi, Unit Marketing bekerjasama dengan *developer-developer* KPR Sejahtera. Kerjasama ini berupa pembeli perumahan pada *developer-developer* tersebut diarahkan untuk melakukan pembiayaan di Bank BRI Syariah.[13]

Proses kemudahan dan percepatan pelayanan nasabah untuk mendapatkan pembiayaan KPR Sejahtera selalu menjadi

[12] *Ibid.*
[13] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

strategi unggulan pihak BRI Syariah dalam hal penjualan pribadi untuk bersaing dengan kompetitor. Karena bank selalu bersaing dalam segi layanan. [14]

Dalam hal ini, pelayanan pihak BRI Syariah yang memberikan informasi persyaratan dan ketentuan pembiayaan KPR Sejahtera secara jelas dan lengkap, serta mempercepat proses alur pembiayaan dari tahap verifikasi dan inisiasi dokumen nasabah hingga proses akad pembiayaan KPR Sejahtera. Karena didalam perspektif bank, kepuasan nasabah menjadi hal utama dalam memberikan pelayanan.[15]

c. *Place* (Distribusi)

Strategi pengembangan KPR Sejahtera dalam segi *Place*, Kantor Bank BRI Syariah Cabang Gubeng terletak di Jalan Gubeng yang merupakan *Central Bussines District* (Pusat Bisnis) Surabaya, sehingga lokasi kantor BRI Syariah sangat strategis.[16]

Dalam hal metode dan jalur distribusi yang akan dipakai dalam menyalurkan produk ke pasar, Bank BRI Syariah Cabang Gubeng bekerjasama dengan Bank BRI Syariah cabang pembantu di daerah sekitar Surabaya seperti Bank BRI Syariah cabang pembantu Malang, Sidoarjo, Gresik, dan Mojokerto. Hal ini terjadi dikarenakan

[14] Dyan, *Accounting Officer* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 5 Januari 2015.
[15] *Ibid.*
[16] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perumahan KPR Sejahtera terletak di daerah sekitar Surabaya seperti Malang, Sidoarjo, Gresik, dan Mojokerto. [17]

Pemilihan wilayah di sekitar surabaya dikarenakan harga tanah di wilayah sekitar surabaya tersebut sangat murah berbeda dengan tanah di Surabaya sehingga bisa digunakan untuk perumahan KPR Sejahtera. Selain itu, letaknya tidak jauh dari kota Surabaya sehingga masyarakat bisa mengakses perumahan tersebut dengan mudah.

Selain itu, Bank BRI Syariah bekerja sama dengan Asosiasi-asosiasi perumahan seperti *Realestate* Indonesia (REI), Asosiasi Pengembang *Perumahan* Dan Permukiman Seluruh Indonesia (APERSI), kerjasama berupa kerjasama pameran-pameran yang diselenggarakan oleh Asosiasi-asosiasi tersebut.

Selain itu, dalam strategi *Place* (Distribusi), Bank BRI Syariah bekerjasama dengan *Developer-developer* (Pengembang Perumahan) yang membangun perumahana KPR Sejahtera, kerjasama berupa pembiayaan kredit kepemilikan rumah antara pembeli perumahan dengan BRI Syariah.

d. *Price* (Marjin)

Strategi pengembangan KPR Sejahtera dalam segi *price*, Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya menetapkan marjin yang rendah yaitu 7,25%/tahun, hal tersebut dibuktikkan dengan pemaparan suku bunga

[17] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KPR perbankan nasional. Berikut daftar Bunga KPR dalam beberapa Perbankan Nasional.

Tabel 3.3

Suku Bunga Dasar KPR

Nama	Bunga KPR
PT BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk	11.00
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk	10.25
PT BANK CENTRAL ASIA, Tbk	10.25
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), Tbk	11.00
PT BANK CIMB NIAGA, Tbk	11.50
PT BANK PERMATA, Tbk	12.25
PT PAN INDONESIA BANK, Tbk	12.41
PT BANK DANAMON INDONESIA, Tbk	12.25
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk	11.50

Sumber : Bank Indonesia, 2015 (www.bankindonesia.go.id)

Marjin yang rendah tersebut, dikarenakan pembiayaan yang dikhususkan bagi masyarakat berpenghasilan rendah, marjin yang rendah ini ada dikarenakan mendapatkan subsidi dari Pemerintah dalam hal ini Kementrian Pembangunan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR).[18]

[18] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam segi *Price*, Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya menetapkan beberapa biaya diantaranya biaya administrasi sebesar Rp. 250.000,-(Dua Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah), serta biaya pelayanan bank sebesar 0,5% dari plafon pembiayaan yang disetujui dan dibayar 1% pada awal pengajuan. Namun Bank BRI Syariah Gubeng Surabaya memberikan Biaya Asuransi jiwa dan kebakaran secara gratis.[19]

Berdasarkan hal tersebut Bank BRI Syariah tidak dapat bermain banyak dengan marjin ini dikarenakan marjin tersebut sudah ketentuan dari pemerintah, namun Bank BRI Syariah memiliki strategi lain yaitu memberikan pelayanan yang mudah dan cepat.

D. Kendala dan Penyelesaiannya dalam Pembiayaan produk KPR Sejahtera BRI Syariah iB

1. Kendala Pembiayaan KPR Sejahtera BRI Syariah

Dalam pembahasan mengenai kendala dalam pembiayaan KPR Sejahtera BRI Syariah, penulis mengklasifikasikan kendala atas dua (2) hal yaitu Kendala Internal dan Kendala Eksternal.

a. Kendala Internal

Kendala internal adalah suatu kendala dalam pembiayaan yang berasal dari pribadi nasabah dan Bank sendiri. Dalam kendala internal ini,

[19] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bank BRI Syariah tidak memiliki kendala, semua nasabah taat dalam pembayaran angsurannya. Hal ini terjadi, dikarenakan Pihak BRI Syariah selektif dalam pemilihan nasabah KPR Sejahtera.[20]

b. Kendala Eksternal

Kendala Eksternal adalah suatu kendala yang terjadi diluar kapasitas nasabah dan Bank yang menyebabkan tersendatnya pembiayaan KPR Sejatehtera. Dalam kendala eksternal, BRI Syariah mengakui adanya kendala berupa ketidakpastian Pemerintah dalam hal ini Kementrian Pembangunan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), dalam hal ini, peraturan yang sering berubah seperti peratuan-peraturan yang mengatur KPR Sejahtera sering berubah-ubah seperti Peraturan Menteri Perumahan Rakyat nomor 27 dan nomor 28 tahun 2012 mengantikan Peraturan Menteri Perumahan Rakyat nomor 3, nomor 4, dan nomor 5 tahun 2014.[21]Berikut perubahan peraturan pemerintah sebagai berikut

Tabel 3.4

Perubahan Peraturan Pemerintah

No.	Ketentuan	Strategi Sebelumnya (Permenpera no. 27 dan no. 28 ta. 2012)	Strategi Perubahan (Permenpera no 3, no 4, dan no. 5 ta. 2014)
1.	Harga rumah maksimal	Harga rumah dibagi menjadi 4 wilayah	Harga dibagi berdasarkan Provinsi

[20] Anom, *Marketing,* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 31 Maret 2015.
[21] Dyan, *Accounting Officer* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 5 Januari 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.	Penghasilan Nasabah	Maksimal Rp. 3.500.000/bulan untuk nasabah yang mengajukan KPR Sejahtera Tapak	Maksimal Rp. 4.000.000/bulan untuk nasabah yang mengajukan KPR Sejahtera Tapak
3.	Persyaratan Nasabah	Pemohon belum memiliki rumah, baik dengan subsidi maupun tidak subsidi	1. Pemohon dan pasangan belum memiliki rumah 2. pemohon dan pasangan belum pernah memiliki menerima subsidi dari pemerintah untuk kepemilikan rumah
4.	Ketentuan Penghunian	Rumah sejahtera tapak tidak boleh diperjualbelikan atau dipindahtangankan kecuali untuk kepentingan bank dalam penyelamatan pembiayaan, pembiayaan melampaui 5 tahun, jangka waktu kurang dari 5 tahun dan telah lunas, nasabah meninggal dunia	Rumah sejahtera tapak dimanfaatkan sebagai tempat tinggal atau hunian oleh pemilik. Jika pemilik meninggalkan rumah sejahtera tapak secara terus-menerus dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun tanpa memenuhi kewajiban, maka pemerintah akan mengambil alih rumah tersebut. Rumah sejahtera tapak dapat disewakan dan/atau dialihkan kepemilikannya dalam hal pewarisan, telah dihuni lebih dari 5 tahun untuk rumah sejahtera tapak, dan telah dihuni selama 20 tahun untuk satuan rumah sejahtera susun, untuk penyelamatan pembiayaan KPR oleh bank.
5.	Pengalihan rumah	Tidak diatur	Terkait ketentuan pengalihan, maka pada saat akad KPR nasabah juga menandatangani "Surat perjanjian tentang kemudahan perolehan rumah bagi MBR"

Sumber : Nota Dinas Bank BRI Syariah Gubeng 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketidakpastian kebijakan pemerintah tersebut memberikan dampak terhadap pihak BRI Syariah dalam membuat strategi mengenai pembiayaan KPR Sejahtera ini, sehingga terjadi *miss* komunikasi antara Pemerintah dengan Bank BRI Syariah. Bahkan, untuk saat ini pembiayaan KPR Sejahtera telah diberhentikan dikarenakan adanya *miss* komunikasi tersebut, sehingga tidak adanya pembiayaan baru untuk melakukan pembiayaan KPR Sejahtera.[22]

2. Penyelesaian Kendala Pembiayaan KPR Sejahtera BRI Syariah

Sesuai dengan pembahasan di atas, bahwasanya kendala terbagi atas dua hal kendala internal dan kendala eksternal. Maka penyelesaian juga terbagi atas dua hal penyelesaian kendala internal dan penyelesaian eksternal.

a. Penyelesaian Kendala Internal

Berdasarkan pembahasan kendala internal sebelumnya, bahwasannya tidak adanya kendala internal yang terjadi pada pembiayaan KPR Sejahtera ini, maka tidak ada penyelesaian yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala tersebut. Namun jika terjadi kendala internal, maka langkah yang diambil oleh Bank BRI Syariah adalah[23].

1) Surat Peringatan (SP) 1

Dalam tahap ini, pihak Bank BRI Syariah memberikan surat peringatan pertama untuk nasabah, selain itu pihak Bank BRI Syariah bertanya

[22] Anom, *Marketing,* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 31 Maret 2015.
[23] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada nasabah alasan atas terjadi kemacetan pada pembiayaannya. Serta mencari solusi terbaik antara kedua belah pihak.

2) Surat Peringatan (SP) 2

Dalam tahap ini, pihak Bank BRI Syariah memberikan surat peringatan kedua untuk nasabah, selain itu pihak Bank BRI Syariah bertanya kepada nasabah alasan atas terjadi kemacetan pada pembiayaannya yang kedua-kalinya, padahal telah dicari solusi terbaik pada tahap SP 1.

3) Surat Peringatan (SP) 3

Dalam tahap ini, pihak Bank BRI Syariah memberikan surat peringatan ketiga untuk nasabah, selain itu pihak Bank BRI Syariah bertanya kepada nasabah alasan atas terjadi kemacetan pada pembiayaannya ketigakalinya, padahal telah diberikan solusi yang terbaik untuk keduakalinya. Dan ini menjadi tahap terakhir bagi nasabah untuk memiliki perumahan KPR Sejahteranya.

4) Sita

Setelah tahap SP 1, SP 2, dan SP 3 tidak memberikan solusi yang terbaik antara kedua belah pihak, maka dengan berat hati maka dilaksanakanlah sitaan oleh juru sita perusahaan terhadap perumahannya.

5) Lelang

Setelah melakukan sita oleh oleh juru sita perusahaan terhadap perumahannya, maka pihak Bank BRI Syariah melakukan tahap lelang untuk dilakukannya pembiayaan baru terhadap nasabah yang baru pula.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Penyelesaian Kendala Eksternal

Berdasarkan pembahasan kendala ekternal sebelumnya, bahwasannya akar permasalahan terjadi ketidakpastian dari pemerintah berupa peraturan dan kebijakannya yang mengakibatkan munculnya *miss* komunikasi antara Bank BRI Syariah dengan Pemerintah, dan mengakibatkan diberhentikannya pembiayaan baru untuk pembiayaan KPR Sejahtera baru.[24]

Maka penyelesaian yang dilakukan BRI Syariah adalah BRI Syariah Pusat melakukan konsolidasi dengan pemerintah dalam hal ini Kementrian Pembangunan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Konsolidasi terhadap pemerintah berupa permintaan informasi yang sejelas-jelasnya, permintaan kepastian dalam hal peraturan, serta permintaan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pembiayaan KPR Sejahtera di BRI Syariah.[25]

[24] Dyan, *Accounting Officer* BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng, *Wawancara*, Surabaya 5 Januari 2015.
[25] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id