

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Ringkas Perusahaan¹

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 No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah 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.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo

¹Basic Knowledge Micro Banking Bank BRISYariah Banjarmasin

perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah 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 BRISyariah 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 BRISyariah (proses *spin off*-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.

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

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan

penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kayu Tangi adalah salah satu cabang dari lima cabang yang dimiliki oleh Bank BRISyariah Kalimantan Selatan. Bank BRISyariah KCP Kayu Tangi mulai beroperasi pada tanggal 13 April 2013 yang secara resmi dibuka oleh petinggi-petinggi Bank BRISyariah pusat. Adapun yang menjadi pimpinan cabang pembantu yang pertama adalah Bapak Fadli yang sekarang bertugas di KCP Banjarbaru.

2. Visi - Misi Bank BRISyariah

Visi:

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

Misi:

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

3. Nilai-Nilai Utama Budaya Kerja Bank BRISyariah

Bank BRISyariah memiliki budaya kerja yang terdiri dari 7 nilai-nilai dasar dan 49 perilaku utama yang diterapkan terhadap setiap pegawai untuk mencapai visi dan misi dalam perwujudan **PASTI OKE** tersebut sebagai berikut:



a. Profesional



Definisi:

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

Perilaku Kunci Nilai Profesional:

Yang Harus Dilakukan:

- 1) Bekerja dengan standar praktek terbaik
- 2) Mampu menjaga kerahasiaan perusahaan
- 3) Bekerja dengan fokus dan sepenuh hati, dengan disiplin tinggi
- 4) Mampu mengambil keputusan
- 5) Kesiediaan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri secara berkelanjutan

- 6) Menghargai potensi dan kompetensi atasan, rekan kerja dan bawahan
- 7) Menemukan dan mengembangkan gagasan-gagasan baru agar perusahaan selalu memiliki daya saing yang tinggi

Yang Tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Bekerja tanpa arah
- 2) Teledor
- 3) Bekerja tanpa standar yang jelas
- 4) Peragu
- 5) Mudah puas diri dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
- 6) Merendahkan dan mendispendbiayakan orang lain
- 7) Menolak ide-ide baru yang diperlukan bagi kemajuan

b. Antusias



Definisi:

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

Perilaku Kunci Nilai Antusias:

Yang Harus Dilakukan:

- 1) Bersemangat tinggi dalam menyelesaikan tugas
- 2) Selalu menunjukkan semangat dan gairah kerja dalam kondisi apapun demi menghasilkan kinerja terbaik

- 3) Bergairah dan berdedikasi tinggi, menggunakan berbagai cara, dimanapun, kapanpun, dengan siapapun, demi pencapaian hasil terbaik perusahaan
- 4) Menyikapi teguran sebagai bagian dari proses pembelajaran untuk menjadi lebih baik
- 5) Menyelesaikan tugas dengan mengutamakan produktivitas, efektivitas dan efisiensi
- 6) Bergairah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan diri
- 7) Mendayagunakan semaksimal mungkin sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai optimal bagi perusahaan

Yang Tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Menunda pekerjaan
- 2) Mudah kehilangan semangat saat menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas
- 3) Bersikap secara tidak acuh dan asal-asalan
- 4) Kecewa dan putus asa pada saat menerima teguran
- 5) Menyepelkan kualitas kerja
- 6) Santai dan apa adanya
- 7) Menggunakan seadanya dan melantarkan sarana dan prasarana perusahaan

c. Penghargaan SDM



Definisi:

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

Perilaku Kunci Nilai Penghargaan SDM:

Yang harus dilakukan:

- 1) Kinerja baik mendapat penghargaan (*reward*), kinerja buruk mendapat hukuman (*punishment*)
- 2) Mengembangkan kemampuan dan kepemimpinan diri yang berkualitas, baik sebagai anggota kelompok, maupun pemimpin kelompok
- 3) Menjalankan program pengembangan SDM berdasarkan sistem pengembangan kompetensi dan karir yang terbuka dan adil
- 4) Menciptakan lingkungan kerja yang menyehatkan, bermartabat serta memudahkan tercapainya kinerja optimum individual dan kelompok
- 5) Memiliki komitmen untuk mencapai sasaran kerja individual dan kelompok berdasarkan kerjasama dan rasa memiliki
- 6) Mendorong peningkatan kesejahteraan SDM secara berkelanjutan
- 7) Berlaku adil dan setara dalam rekrutmen dan seleksi

Yang Tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Kinerja baik atau buruk tidak memiliki konsekuensi apapun
- 2) Mengabaikan pengembangan kemampuan dan kepemimpinan
- 3) Menjalankan program pengembangan SDM tanpa arah

- 4) Lingkungan kerja tidak mendukung pencapaian kinerja optimum
- 5) Tanpa komitmen terhadap pencapaian sasaran kerja
- 6) Kurang peduli
- 7) Pilih kasih dan diskriminatif dalam melakukan seleksi rekrutmen

d. Tawakal



Definisi:

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

Perilaku Kunci Nilai Tawakal:

Yang harus dilakukan:

- 1) Mengawali setiap kegiatan dengan berdo'a
- 2) Bersyukur atas hasil kerja yang dicapai
- 3) Bekerja dengan rencana kerja yang jelas, sistematis dan terukur
- 4) Memiliki semangat dan dorongan untuk belajar dan meningkatkan kemampuan menjadi lebih baik
- 5) Senang berbagi dan membantu atasan, bawahan dan rekan sekerja untuk mencapai tujuan bersama
- 6) Bekerja dengan teliti dan memperhatikan aspek detail
- 7) Memiliki ketangguhan dan kegigihan untuk mengatasi semua hambatan kerja

Yang Tidak Boleh dilakukan:

- 1) Lupa berdo'a

- 2) Suka pamer, senang mengeluh
- 3) Bekerja tanpa rencana dengan pertimbangan yang dangkal
- 4) Malas belajar
- 5) Pelit dan kikir untuk membantu rekan kerja yang kesulitan
- 6) Ceroboh dan memandang remeh permasalahan
- 7) Mudah menyerah

e. Integritas



Definisi:

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

Perilaku Kunci Nilai Integritas:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Berprilaku penuh kejujuran
- 2) Handal dan dapat dipercaya
- 3) Memegang teguh dan selalu menepati janji
- 4) Tetap dapat bekerja baik walau dengan pengawasan minimal
- 5) Berani menyampaikan kebenaran secara etis didasarkan pada nilai yang diyakininya
- 6) Berani mengakui kekurangan diri
- 7) Mematuhi dan menjalankan aturan, regulasi, etika profesi, dan etika bisnis

Yang Tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berbohong dan berbuat kecurangan

- 2) Lemah dan meragukan
- 3) Ingkar janji
- 4) Menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan
- 5) Menghindar untuk menyampaikan kebenaran demi keselamatan pribadi
- 6) Keras kepala dan mencari-cari alasan untuk menutupi kekurangan diri
- 7) Bertindak tanpa aturan dan etika

f. Berorientasi Bisnis



Definisi:

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

Perilaku Kunci Nilai Berorientasi Bisnis:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Berorientasi kepada keuntungan perusahaan berlandaskan etika bisnis
- 2) Menguasai *Product Knowledge*
- 3) Kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis perusahaan
- 4) Menerapkan prudential banking dan manajemen risiko yang sehat
- 5) Menyatu dengan pasar
- 6) Produktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan
- 7) Sadar biaya

Yang Tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berbisnis tanpa perhitungan
- 2) Tidak menguasai *Product Knowledge*
- 3) Enggan berinovasi
- 4) Mengabaikan prudential banking dan prinsip-prinsip manajemen risiko
- 5) “jago kandang”
- 6) Apatis
- 7) Boros

g. **KE**puasan Pelanggan



Definisi:

Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

Perilaku Kunci Nilai Kepuasan Pelanggan:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Memperlakukan pelanggan dengan penuh keramahan dan kesopanan santunan
- 2) Menjaga kebersihan dan kerapian diseluruh kantor
- 3) Memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat melebihi harapan
- 4) Mudah dihubungi dan tanggap
- 5) Menjadi pendengar yang baik untuk memahami kebutuhan pelanggan
- 6) Berprilaku menyenangkan hingga mampu menciptakan suasana yang nyaman di lingkungan perusahaan

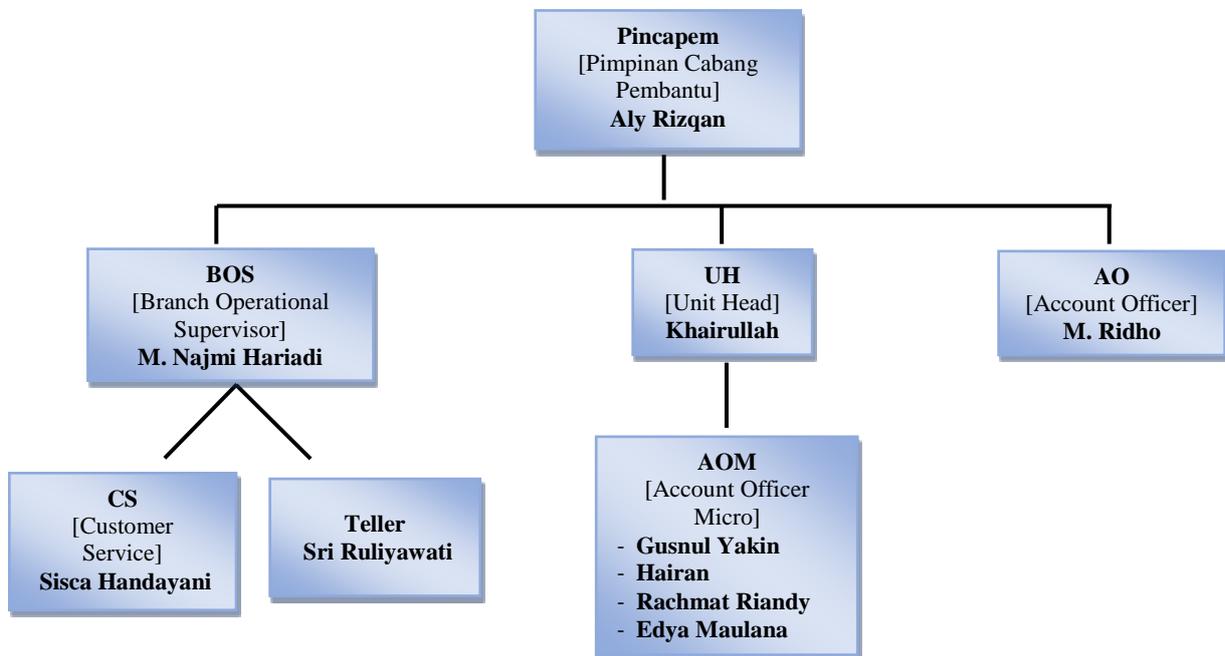
7) Memenuhi komitmen

Yang Tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berlaku tidak ramah dan tidak sopan kepada pelanggan
- 2) Tidak teratur
- 3) Melayani biasa-biasa saja
- 4) Kurang tanggap
- 5) Tidak acuh
- 6) Kurang perhatian
- 7) Ingkar janji

4. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi



Sumber: BRISyariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin (data diolah)

B. Penyajian Data

Setelah data diperlukan terkumpul, langkah berikutnya adalah penyajian data. Data yang penulis sajikan merupakan hasil dari penelitian di lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan. Dari data penelitian yang sudah terkumpul, penulis menyajikan dalam bentuk uraian yang dilengkapi dengan keterangan-keterangan seperlunya. Penyajian data disesuaikan dengan rumusan masalah.

1. Identitas Responden

- a. Nama : Aly Rizqan
Usia : 46 tahun
Pendidikan terakhir : Strata Satu
Jabatan : Pimpinan Cabang Pembantu
Alamat : Sungai Besar, Banjarbaru Selatan
- b. Nama : Hairan
Usia : 37 tahun
Pendidikan terakhir : Strata Satu
Jabatan : *Account Officer Micro*
Alamat : Persada Raya, Sungai Lulut
- c. Nama : Muhammad Hasbi
Usia : 42 tahun
Pendidikan terakhir : Strata Dua
Jabatan : *Financing Support Manager*
Alamat : Jl. Bima III No. 10
- d. Nama : Rachmat Riandy

Usia : 27 tahun
Pendidikan terakhir : Strata Satu
Jabatan : *Account Officer Micro*
Alamat : Beruntung Jaya Banjarmasin Selatan

2. Deskripsi Hasil Penelitian

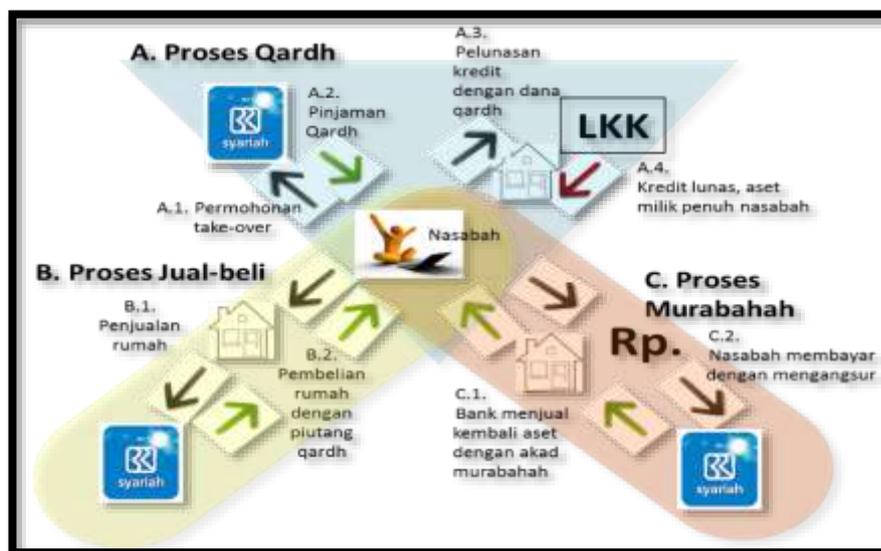
Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan dengan cara wawancara kepada empat responden karyawan Bank BRISyariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin, yaitu Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRISyariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin, *Account Officer Micro* dan *Financing Support Manager*. Maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

Gambaran tentang aplikasi konsep *take over* KPR yang ada di bank BRISyariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin.

Sesuai dengan kebijakan yang digunakan pada Bank BRISyariah (BRIS) KCP Kayu Tangi Banjarmasin, bahwasanya yang bisa dilakukan untuk *take over* adalah dari bank konvensional saja, itupun mekanismenya adalah dengan terlebih dahulu melihat jenis fasilitas dari bank konvensional tersebut. Apakah pembiayaan tersebut termasuk dalam kategori pembiayaan konsumtif, modal kerja, investasi dan lain sebagainya. Adapun jenis pembiayaan yang paling banyak digunakan pada BRIS KCP Kayu Tangi adalah pembiayaan dalam bentuk modal kerja dan KPR Konsumtif. Kemudian pihak bank melakukan analisis terhadap kredit yang akan dialihkan ke bank syariah dengan

memberikan beberapa persyaratan. Berikut skema *take over* KPR yang dilakukan di Bank BRISyariah.²

Gambar 4.2. Skema *Take Over* KPR Pada Bank Brisyariah



Sumber: Data Bank BRISyariah (Juni 2016)

Secara garis besar, penjelasan singkat tentang skema tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Nasabah mengajukan permohonan permohonan *take over* kepada pihak Bank BRISyariah.
- b. Jika pengajuan pembiayaan nasabah diterima oleh pihak bank, maka nasabah akan mendapatkan pinjaman *qard*.
- c. Kemudian dengan dana *qard* yang telah diperoleh tersebut, nasabah melunasi sisa kredit yang ada di lembaga keuangan konvensional atau di bank konvensional.

²Muhammad Hasbi, *Support Financing Manajer, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 07 Mei 2016 M.

- d. Setelah kredit tersebut telah dilunasi, maka secara aset nasabah telah menjadi milik nasabah sepenuhnya.
- e. Proses selanjutnya yaitu aset nasabah yang berupa rumah kemudian dijual kembali kepada pihak Bank BRISyariah.
- f. Bank BRISyariah membeli rumah tersebut dengan sejumlah uang yang telah digunakan nasabah saat melakukan akad *qard*.
- g. Lalu pihak Bank BRISyariah kembali menjual aset tersebut kepada nasabah dengan menggunakan akad *murābahah*.
- h. Dan proses terakhir adalah nasabah membayar aset tersebut dengan sistem angsuran kepada pihak Bank BRISyariah sampai waktu yang telah disepakati dalam perjanjian.

Persyaratan dalam melakukan *take over* pada BRIS KCP Kayu Tangi tidak jauh berbeda dengan persyaratan pengajuan pembiayaan pada umumnya, hanya saja yang sedikit berbeda adalah pada nilai dari nominal yang akan *ditake over* oleh pihak BRIS KCP Kayu Tangi. Nominal atau *outstanding* kredit di bank lain, menjadi acuan dalam pengambilalihan atau *take over* ke BRIS KCP Kayu Tangi. Biasanya pada saat akan *ditake over* bank asal akan membebankan biaya pinalti sesuai dengan ketentuan mereka, namun beban ini dapat ditambahkan sebagai nominal yang *ditake over*.

Karena sebagian besar nasabah yang ingin melakukan *take over* adalah mereka yang menginginkan dana segar atau *fresh money* dari BRIS KCP Kayu Tangi, adapun dana segar tersebut digunakan untuk tambahan modal usaha atau untuk investasi lainnya termasuk tambahan untuk renovasi. Beranjak dari hal

itulah, pihak bank dapat menentukan berapa banyak dana yang akan *ditake over*kan.³

Ada beberapa hal yang menjadi perhatian BRIS KCP Kayu Tangi dalam melakukan *take over*, yakni pencatatan dari bank sebelumnya dengan meminta nasabah untuk mencetak sisa *out standing* pembiayaan di bank tersebut. Karena secara kebijakan dari bank syariah sendiri, yang bisa *ditake over* adalah sisa *out standing* ditambah dengan biaya pinalnya. Tidak ada minimal biaya atau dana untuk melakukan *take over* pada BRIS KCP Kayu Tangi, yang terpenting pembiayaan yang diajukan masih masuk dalam segmen mana saja.

Contohnya adalah jika pembiayaannya mencapai 300 juta, maka pembiayaan seperti ini masuk ke dalam segmen mikro atau disebut juga segmen *Small Medium Enterprise* (SME) atau yang diistilahkan dalam bahasa Indonesia dengan Usaha Kecil Menengah (UKM). Jika penggunaannya pada KPR, maka masuk pada segmen konsumtif KPR. Karena segmen pembiayaan pada Bank BRIS KCP Kayu Tangi terbagi atas beberapa segmen, diantaranya segmen mikro atau SME, makro, konsumtif atau pembiayaan.

Pada BRIS KCP Kayu Tangi terdapat beberapa alternatif akad dalam melakukan pembiayaan *take over*, diantaranya *qard*, *murābahah* dan *Al-Ijārah Al-Muntahiya Bit Tamlik* (IMBT). Dari ketiga akad yang digunakan pada BRIS KCP Kayu Tangi, khusus pada akad IMBT masih kurang familiar di

³Rachmat Riandy, *Account Officer Micro, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 10 Juni 2016 M.

internal BRIS KCP Kayu Tangi sendiri maupun di eksternal BRIS KCP Kayu Tangi seperti nasabah atau masyarakat umum.

Adapun akad yang paling familiar di masyarakat adalah akad *murābahah* dan akad *qarḍ*. Kedua akad ini juga merupakan akad yang paling banyak digunakan pada BRIS KCP Kayu Tangi. Pun sama halnya dengan pembiayaan KPR, juga menggunakan akad *qarḍ* dan *murābahah*.

Ada beberapa faktor yang melatarbelakangi nasabah untuk melakukan pembiayaan *take over* di BRIS KCP Kayu Tangi, diantaranya:

1. Sebagian besar masyarakat ingin melakukan pembiayaan dengan syariah atau mereka ingin bersyariah dalam transaksinya.
2. Untuk mendapatkan *fresh money* atau dana segar untuk menambah modal usaha dari bank.
3. Sistem pembayaran yang terdapat pada BRIS KCP Kayu Tangi menggunakan sistem *fixed* atau tetap. Karena pada dasarnya KPR ini merupakan bentuk jual beli, sehingga tidak akan ada resiko di kemudian hari untuk kenaikan suku bunga seperti yang terjadi di bank konvensional pada umumnya. Hal inilah yang menjadi salah satu daya tarik bank terhadap konsumen atau nasabah untuk melakukan *take over* di bank syariah.⁴
4. Perbedaan margin yang mencolok antara bank syariah dan bank konvensional. Karena margin dari bank konvensional terlalu besar,

⁴Aly Rizqan, Pimpinan Cabang Pembantu KCP Kayu Tangi, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 03 Mei 2016 M.

kemudian ada tawaran dari BRISyariah dengan margin yang lebih rendah sehingga nasabah tersebut ingin memindahkan pembiayaannya dari bank sebelumnya.

5. Plafond yang diberikan oleh bank konvensional terlalu rendah, sehingga tidak cukup untuk memutar modal kerjanya. Misalnya bank konvensional hanya memberi 100 juta, kemudian bank syariah memberikan dana 200 juta rupiah, karena bank syariah menilai dari perputaran usahanya bagus, jaminan yang diberi masih bisa mengcover pembiayaan.⁵
6. Adanya hubungan emosional antara nasabah dengan marketing suatu bank.⁶

Dalam pembiayaan berbasis *take over* ini, BRIS KCP Kayu Tangi memiliki beberapa kebijakan dalam menentukan pembiayaan yang akan diterima, diantaranya adalah:

1. Harus dari bank-bank konvensional. *Take over* yang dilakukan di bank syariah harus berasal dari perbankan konvensional saja. Tidak boleh dari bank syariah ke bank syariah.
2. Bank syariah hanya akan memberikan pembiayaan untuk kebutuhan nasabah saja, bukan keinginan nasabah. Hal ini akan terlihat dari hasil analisa pihak bank syariah saat melakukan *BI Checking*, karena dari *BI Checking* ini akan terlihat banyaknya pembiayaan yang telah dilakukan oleh nasabah.

⁵Hairan, *Account Officer Micro, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2016 M.

⁶Muhammad Hasbi, *op.cit.*,

3. BRIS KCP Kayu Tangi hanya menerima pembiayaan dari bank-bank tertentu saja, karena ada beberapa hal yang ditakutkan oleh pihak bank syariah salah satunya adalah bank tersebut masuk dalam catatan *blacklist* di BRIS KCP Kayu Tangi. Pun halnya dengan nasabah dari bank tersebut, juga merupakan nasabah *blacklist* yang akan dilepas oleh bank tersebut. Oleh karena itu, bank syariah harus selektif dalam menentukan nasabah tersebut.
4. BRIS KCP Kayu Tangi maupun BRIS Kantor Cabang Utama Banjarmasin memiliki kebijakan dengan bank induknya, yaitu bank BRI Konvensional. Nasabah dari bank induk tidak boleh diambil sebagai nasabah *take over* di BRIS KCP Kayu Tangi, karena secara etika bisnis kurang layak dilakukan dan secara tidak langsung menghormati bank induk.
5. BRIS KCP Kayu Tangi tidak menerima nasabah dari bank-bank yang akan tutup atau pailit. Karena bisa jadi nasabah dari bank tersebut merupakan nasabah *blacklist* mereka yang akan dilepas oleh bank itu.
6. Calon nasabah *take over* harus memiliki usaha yang *real* dan memiliki izin usaha yang jelas, jika *take over* yang dilakukan dalam bentuk modal usaha.
7. BI *Checking*nya juga harus lancar, dalam hal ini termasuk dalam kategori kolektabilitas satu karena pembiayaan *take over* pada BRIS KCP Kayu Tangi wajib masuk dalam kategori kolektabilitas satu. Jika masih dalam kategori kolektabilitas dua, berarti masih ada masalah pada BI *Checking*. Ini juga merupakan salah satu acuan pada bank syariah.

8. Dihitung dari kemampuan nasabah dalam membayar kewajiban angsuran masih masuk atau menutupi dan kemampuan dalam memberikan agunan.
9. Potensi bisnis yang diajukan calon nasabah masih masuk dalam target *market* BRIS KCP Kayu Tangi.

Pembiayaan dalam bentuk *take over* ini dihandle oleh beberapa bagian di BRIS KCP Kayu Tangi, diantaranya adalah *Account Officer Micro* (AOM) dan *Account Officer* (AO). Jika dalam proses pembiayaan *take over* ini membutuhkan dana *cash*, maka AO sendirilah yang harus memastikan dana *qard* tersebut benar-benar sampai ke tujuan yaitu rekening nasabah yang akan ditake over pada bank sebelumnya.

Hal ini dilakukan untuk memastikan jangan sampai ada resiko, karena menggunakan akad *qard* yang mana pada akad *qard* ini merupakan akad berbasis kepercayaan tanpa jaminan bahwa orang yang diberikan jaminan oleh BRIS KCP Kayu Tangi benar-benar digunakan untuk melunasi fasilitas dari bank sebelumnya. Karena jika nasabah sendiri yang membawa dana tersebut, bisa saja terdapat resiko seperti nasabah membawa kabur dana tersebut tanpa meminta izin terlebih dahulu kepada pihak bank syariah ataupun melakukan tindak penipuan lainnya yang dapat merugikan pihak bank syariah dalam bentuk apapun juga.

Setelah calon nasabah menjadi penerima dana pembiayaan *take over*, maka hal selanjutnya yang akan dilakukan oleh pihak bank syariah adalah *maintanance* nasabah dan bisa juga melakukan *cross selling* produk bank yang lainnya untuk mengenalkan kepada nasabah produk-produk lain dari

BRIS KCP Kayu Tangi yang mungkin bisa menarik nasabah tersebut untuk menggunakan produk bank lainnya.

Kalau secara teknis, mungkin tidak ditemukan ada kendala dalam melakukan *take over* ini. Namun secara lapangan ada beberapa kendala yang dihadapi oleh BRIS KCP Kayu Tangi, yakni kebijakan bank yang akan di *take over*, namun hal ini sudah diakomodir oleh kebijakan bank syariah.

Contohnya adalah mekanisme *take over* di bank konvensional dilakukan secara langsung, setelah hari ini di *take over*, mereka langsung melakukan perjanjian kredit. Hal ini berbanding terbalik dengan *take over* yang terjadi pada bank syariah. Di bank syariah tidak bisa langsung melakukan perjanjian akad *murābahah* atau akad lainnya sebelum nasabah melunasi *qard* terlebih dahulu. Karena akad *qard* disini adalah sebagai jembatan bahwasanya yang akan diadakan untuk jaminan atau agunan sudah bisa dipegang atau dipertanggung jawabkan.

Kendala lainnya yang dihadapi adalah jika di bank konvensional, mungkin membutuhkan waktu satu minggu atau lebih untuk mengeluarkan sertifikat pembiayaan. Lain halnya dengan pihak bank syariah ketika BRIS KCP Kayu Tangi membutuhkan waktu tiga hari untuk mengeluarkan sertifikat, sehingga terjadi tenggang waktu yang cukup lama hanya untuk menunggu sertifikat dari bank konvensional saja. Namun hal ini bisa diantisipasi oleh pihak bank syariah pada saat awal proses *take over* yakni dengan meyakinkan pada nasabah untuk memastikan bahwa agunan atau

jaminan yang ada di bank konvensional sebelumnya bisa diambil dengan adanya pelunasan.

Jika nasabah menjanjikan dalam kurun waktu tiga hari, maka bank bisa mengatur waktu *qard* selama tiga hari pula atau empat hari dilebihkan sehari karena jika tidak *clear* dalam 3 hari maka bisa empat hari. Kalau di bank sebelumnya mengatakan satu minggu, maka secara otomatis akad *qard* di BRIS KCP Kayu Tangi akan mengikuti bank sebelumnya.

Ini adalah sedikit kendala yang ada namun sudah dapat *direcovery* oleh pihak bank syariah. Tetapi BRIS KCP Kayu Tangi masih memiliki resiko. Semakin pendek *qard* yang dilakukan, maka semakin kecil resikonya. Tetapi jika semakin panjang *qard* yang dilakukan, maka akan semakin besar resikonya.⁷

C. Analisis Data

1. Analisis tentang aplikasi konsep *take over* KPR di Bank BRISyariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin

Salah satu alternatif yang bisa dipilih oleh nasabah jika ingin memindahkan kredit di bank konvensional menjadi pembiayaan di bank syariah adalah melalui pembiayaan *take over*. Mekanisme pelaksanaan *take over* di Bank BRISyariah tidak begitu berbeda dengan mekanisme pembiayaan pada umumnya, diantara mekanisme *take over* tersebut adalah nasabah berkomunikasi terlebih dulu dengan pihak Bank Syariah. Bank Syariah akan

⁷Aly Rizqan. *op.cit.*,

melakukan analisis pembiayaan disesuaikan dengan jumlah pinjaman dari bank konvensional yang akan *ditake over*. Analisis yang digunakan oleh Bank BRISyariah adalah analisis yang biasa digunakan pada bank syariah lainnya, yaitu analisis dengan sistem 5C (*Character, Capacity, Capital, Condition* dan *Collateral*).

- a. *Character*, merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari seseorang yang akan diberikan pembiayaan benar-benar harus dipercaya. Dalam hal ini Bank BRISyariah meyakini benar bahwa calon debiturnya memiliki *track record* yang baik, artinya selalu menepati janji dan tidak terlibat hal-hal yang berkaitan dengan kriminalitas, misalnya perjudi, pemabuk, atau penipu. Untuk dapat membaca sifat atau watak dari calon debitur dapat dilihat dari latar belakang nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan jiwa sosial.
- b. *Capacity*, adalah analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar angsuran. Bank BRISyariah harus mengetahui secara pasti atas kemampuan calon debitur dengan melakukan analisis usahanya dari waktu ke waktu. Pendapatan yang selalu meningkat diharapkan kelak mampu melakukan pembayaran kembali atas pembiayaannya. Sedangkan bila diperkirakan tidak mampu, pihak bank syariah dapat menolak permohonan dari calon debitur. *Capacity* sering juga disebut dengan nama *Capability*.

- c. *Capital*, kondisi kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan yang dikelola calon debitur. Bank BRISyariah harus meneliti modal calon debitur selain besarnya juga strukturnya. Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif, dapat dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) yang disajikan dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuiditas dan solvabilitasnya, rentabilitas dan ukuran lainnya.
- d. *Condition*, pembiayaan yang diberikan oleh Bank BRISyariah juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi yang dikaitkan dengan prospek usaha calon nasabah. Penilaian kondisi dan bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik, sehingga kemungkinan pembiayaan tersebut bermasalah relatif kecil.
- e. *Collateral*, merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun yang nonfisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahannya, sehingga jika terjadi sesuatu, maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin oleh pihak Bank BRISyariah.

Setelah dilakukan analisis dan persetujuan pembiayaan maka nasabah akan menghubungi bank konvensional untuk keperluan *take over*. Jadi pinjaman yang di bank konvensional akan dilunasi oleh nasabah dan selanjutnya nasabah akan memindahkan ke pembiayaan di Bank BRISyariah.

Kemudian nasabah akan melakukan perjanjian akad kepada pihak bank syariah. Adapun alur akadnya adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah dan Bank BRISyariah sepakat akan *take over*.
- b. Nasabah mengajukan permohonan pelunasan dan/atau *take over* kepada bank konvensional.
- c. Bank konvensional harus setuju (secara legal).
- d. Bank konvensional dan nasabah nego berapa sisa hutang yang harus dibayarkan nasabah kepada bank konvensional, misalnya Rp 200 juta.
- e. Nasabah kemudian meminjam uang ke Bank BRISyariah sebesar Rp 200 juta. Uang ini dipakai untuk melunasi hutang nasabah ke bank konvensional.
- f. Setelah nasabah melunasi, maka rumah dikuasai oleh nasabah.
- g. Kemudian nasabah menjual rumah itu kepada Bank BRISyariah seharga Rp 200 juta. Uang itu untuk melunasi utang pinjaman nasabah ke Bank BRISyariah. Jadi secara prinsip maka rumah menjadi sah milik Bank BRISyariah dan saat itu nasabah tidak mempunyai rumah serta tidak mempunyai hutang.
- h. Selanjutnya Bank BRISyariah menjual rumah itu kepada nasabah secara angsuran misalnya selama 15 tahun dengan harga Rp 400 juta.
- i. Dan yang terakhir adalah *deal* dari nasabah.

Skema ini bisa dijalankan “di bawah tangan” atau tidak dicatatkan secara resmi hitam di atas putih kecuali akad terakhir antara nasabah dengan Bank BRISyariah, yang terpenting adalah alur dan mekanismenya terpenuhi secara syariah. Hal ini dikarenakan pada saat proses perjanjian akad oleh nasabah dengan pihak bank dilakukan dengan menggunakan akad *Qordul*

Hasan atau akad yang hanya berlandaskan kepada kepercayaan sehingga bank merasa tidak perlu melakukan pencatatan secara resmi dalam akad tersebut. Dan untuk menjaga kepercayaan tersebut, pihak bank syariah sendiri yang langsung menjaga atau mengawal nasabah ketika melakukan pembayaran untuk pelunasan sisa hutang yang masih terdapat di bank konvensional.

Kemudian setelah seluruh proses perjanjian akad selesai dilaksanakan maka sampailah kepada akad yang terakhir yaitu akad *murābahah*. Pada akad *murābahah* ini bank wajib melakukan pencatatan resmi untuk menjaga agar proses transaksi yang dilakukan menjadi legal dan mempunyai payung hukum agar jika suatu saat nasabah melakukan wanprestasi maka pihak bank syariah dapat melakukan mediasi perbankan untuk menindaklanjuti masalah tersebut.

Dan hal yang tidak boleh terlupakan adalah ketika melunasi pinjaman atau ketika pinjaman telah lunas di bank konvensional maka hendaklah melakukan royas yang merupakan proses penghapusan hak tanggungan di sertifikat tanah, sehingga apabila tidak dihapus berarti masih tercatat sebagai sertifikat yang ditanggungkan kepada pihak lain.

Jadi pada dasarnya royas tidak ada hubungan dengan apakah nasabah tetap menjadi nasabah bank konvensional atau tidak. Royas berhubungan dengan hapus atau tidaknya hak tanggungan, yang ditentukan dari hapus atau tidaknya hutang yang dijamin dengan hak tanggungan tersebut.

Secara garis besar, penerapan *take over* yang dilakukan pada Bank BRISyariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin sesuai dengan apa yang telah difatwakan di dalam fatwa DSN-MUI No. 31/DSN-MUI/VI/2002 tentang

pengalihan hutang. Tidak terjadi penyimpangan di dalam mekanismenya, sehingga bisa dikatakan bahwa *take over* yang dilakukan oleh Bank BRISyariah telah sesuai dengan prinsip syariah dan akad yang dilakukan juga telah sah.

2. Analisis tentang faktor yang melatar belakangi bagi nasabah dalam melakukan *take over* dari bank konvensional ke Bank BRISyariah

Berdasarkan data tentang faktor yang melatar belakangi bagi nasabah dalam melakukan *take over* dari bank konvensional ke Bank BRISyariah maka penulis menemukan beberapa faktor, yaitu:

- a. Keinginan nasabah untuk melakukan transaksi dengan syariah.
- b. Untuk mendapatkan *fresh money* atau dana segar.
- c. Pembayaran angsuran dengan sistem *fixed* atau tetap.
- d. Perbedaan margin dari bank syariah.
- e. Pemberian plafond yang rendah oleh bank konvensional.
- f. Adanya hubungan emosional antara nasabah dengan *marketing* suatu bank.

Faktor pertama, keinginan nasabah dalam melakukan transaksi pembiayaan dalam bentuk syariah. Sudah sejak lama umat Islam Indonesia menginginkan sistem perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syariah (*Islamic economic system*) untuk dapat diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat. Keinginan ini didasari oleh suatu kesadaran untuk menerapkan Islam secara utuh dan total seperti yang ditegaskan Allah swt dalam Q.S. al-Baqarah/2: 85.

أَفْتُوْمُنُونَ بِبَعْضِ الْكِتَابِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ فَمَا جَزَاءُ مَنْ يَفْعَلُ ذَلِكَ مِنْكُمْ إِلَّا
 خِزْيٌ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ يُرَدُّونَ إِلَىٰ أَشَدِّ الْعَذَابِ ۗ وَمَا اللَّهُ بِغَفِيلٍ عَمَّا
 تَعْمَلُونَ ﴿٨٥﴾

“Apakah kamu beriman kepada sebahagian Al kitab (Taurat) dan ingkar terhadap sebahagian yang lain? Tiadalah Balasan bagi orang yang berbuat demikian daripadamu, melainkan kenistaan dalam kehidupan dunia, dan pada hari kiamat mereka dikembalikan kepada siksa yang sangat berat. Allah tidak lengah dari apa yang kamu perbuat.”⁸

Ayat tersebut dengan tegas mengingatkan bahwa selama kita menerapkan Islam secara parsial, kita akan mengalami keterpurukan duniawi dan kerugian ukhrawi. Hal ini sangat jelas, sebab selama Islam hanya diwujudkan dalam bentuk ibadah, hari kelahiran Rasulullah serta pada saat penguburan mayat, sementara itu jika diaplikasikan pada dunia perbankan, asuransi, pasar modal, umat Islam kurang menghiraukan masalah ini untuk mengikuti aturan secara islami. Maka bukan hal yang tidak mungkin jika kita sebagai umat Islam akan mengalami kerugian yang besar dalam bermualamah.

KPR yang ditawarkan oleh bank syariah berbeda dengan KPR yang ditawarkan oleh bank konvensional. Perbedaan mendasarnya terdapat pada akadnya. Pada KPR di bank syariah, akad yang digunakan mengacu pada prinsip jual-beli yang imbalan keuntungannya berupa margin penjualan. Sedangkan, KPR yang dimiliki oleh bank konvensional menggunakan akad pinjaman dengan bunga sebagai instrumen dalam penentuan keuntungannya.

⁸Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Keluarga Edisi Hasanah* (Surabaya: UD Halim Publishing & Distributing, 2013), hlm. 13

Oleh karena itu, para ekonom Islam yang masih mengimani Alquran sebagai pedoman hidupnya dan hadits sebagai panduan aktivitasnya telah memperkenalkan kepada industri keuangan dan perbankan bahwa Islam memiliki prinsip syariah seperti *muḍārabah, muḥābah, ba'i as-salām, ba'i al-istiṣnā', al-ijārah, al-ḥiwālah, ar-rahn, al-wakālah, al-kafālah* dan *al-qarḍ* serta membuktikan bahwa semuanya dapat diterapkan dalam lembaga keuangan modern. Dan dengan menunjukkan bahwa muamalah syariah dengan filosofi utama kemitraan dan kebersamaan (*sharing*) dalam *profit* dan *risk* dapat mewujudkan kegiatan ekonomi yang lebih adil dan transparan. Sehingga hal inilah yang banyak mempengaruhi masyarakat untuk mulai melirik perbankan syariah sebagai alternatif lain dalam bertransaksi.

Dan sesuai dari hasil wawancara dengan Bapak Hasbi bahwa alasan yang sangat mendominasi nasabah dalam melakukan *take over* ke Bank BRISyariah adalah karena mereka menginginkan suatu transaksi yang berbasis syariah sesuai dengan tuntunan Islam.

Faktor kedua, untuk mendapatkan *fresh money* atau dana segar. Sudah menjadi sebuah rahasia umum jika seseorang yang ingin melakukan *take over* dari satu bank ke bank yang lainnya adalah agar mendapatkan kucuran dana segar untuk menambah modal dalam pembiayaan atau modal bisnisnya.

Keberadaan *take over* ini dilihat dari segi manfaatnya sebagai penambah dana segar lebih banyak digunakan dalam bentuk pembiayaan modal kerja ataupun pembiayaan konsumtif KPR. Karena hal ini akan sangat membantu para pengguna dana tersebut dalam meningkatkan pinjaman atau

pembiayaannya sehingga dengan adanya *fresh money* tersebut akan sangat memberikan dampak yang positif dalam kegiatan usaha mereka, ataupun untuk menambah biaya untuk renovasi rumah.

Faktor ketiga yaitu pembayaran angsuran dengan sistem *fixed* atau tetap. Sistem yang dianut oleh perbankan syariah pada pembayaran angsuran dalam pembiayaan menggunakan jenis *flat* atau *fixed* atau dalam bahasa Indonesianya merupakan angsuran pembiayaan tetap. Seperti yang kita ketahui bahwa dalam pembayaran cicilan kredit terbagi menjadi tiga macam, yaitu: *Flat Rate* atau *fix* atau tetap, *Sliding Rate* atau efektif atau menurun dan yang terakhir *Floating Rate* atau anuitas atau mengambang.

Maka diantara ketiga jenis pembayaran angsuran tersebut yang dibenarkan dalam Islam adalah yang pertama, yaitu menggunakan sistem *Flat Rate* yang mana pembayaran cicilannya tidak mengalami kenaikan yang tidak beraturan sehingga dapat menimbulkan *garar* dalam muamalah tersebut namun selalu tetap dari bulan pertama hingga akhir. Karena metode ini tidak bergantung pada kenaikan tingkat suku bunga, sehingga akan mengurangi beban nasabah dalam melunasi angsurannya. Adapun contoh dari perhitungan dengan menggunakan sistem atau metode *Flat Rate* ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3. Tabel Perhitungan Pembiayaan Dengan *Flat Rate* (Dalam Ribuan)

Bulan	Out Standing	Pokok Pinjaman	Angsuran
1	Rp82.500	Rp7.500	Rp9.300
2	Rp75.000	Rp7.500	Rp9.300
3	Rp67.500	Rp7.500	Rp9.300
4	Rp60.000	Rp7.500	Rp9.300
5	Rp52.500	Rp7.500	Rp9.300
6	Rp45.000	Rp7.500	Rp9.300
7	Rp37.500	Rp7.500	Rp9.300
8	Rp30.000	Rp7.500	Rp9.300
9	Rp22.500	Rp7.500	Rp9.300
10	Rp15.000	Rp7.500	Rp9.300
11	Rp7.500	Rp7.500	Rp9.300
12	Rp0	Rp7.500	Rp9.300
Jumlah		Rp90.000	Rp111.600

Faktor ini sangat berkaitan erat dengan salah satu faktor yang telah saya uraikan diatas yaitu pada faktor yang pertama. Karena salah satu alasan nasabah dalam melakukan *take over* adalah menginginkan suatu transaksi perbankan dalam bentuk syariah atau bermuamalah sesuai dengan tuntunan dari syariat Islam. Yang terbebas dari segala macam bentuk kemungkaran dalam bermuamalah yaitu *zulm*, *garar* dan *riba*.

Hal ini senada dengan apa yang ditulis oleh Dr. Erwandi Tarmizi, MA dalam bukunya menyatakan “atas pertimbangan bahwa hukum asal setiap muamalat adalah halal kecuali bila terdapat larangan dari Alquran dan Hadits. Maka harta-harta haram tersebut kami susun berdasarkan faktor-faktor yang menyebabkan sebuah muamalah diharamkan, yaitu: *zulm*, *garar* dan *riba*.”⁹

⁹Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer* (Bogor: Berkat Mulia Insani, 2013), hlm. 10.

Faktor keempat, perbedaan margin dari bank syariah dengan bank konvensional. Margin dalam pembiayaan di Bank BRISyariah merupakan keuntungan bank yang diawali pada *murābahah* atau jual beli. Dalam menetapkan besaran margin KPR ditentukan oleh komite kantor pusat dan Bank BRISyariah menetapkan nilai juga tergantung pada setiap segmentasi, misalnya besaran margin KPR iB untuk 10 tahun adalah 16,25%. Biasanya yang menjadi patokannya adalah harga pasar, tingkat suku bunga Bank Indonesia, manajemen risiko setiap bank, biaya operasional bank dan lain sebagainya.

Antara bank syariah terjadi perbedaan dalam menetapkan margin pembiayaan. Bisa jadi bank syariah A marginnya lebih tinggi dibanding dengan margin yang ditetapkan oleh bank syariah B, atau sebaliknya. Disini peran nasabah dituntut untuk pro aktif mencari informasi perkembangan margin antar bank syariah. Sehingga, akhirnya nasabah itu dapat menetapkan kalau margin KPR suatu bank syariah tergolong rendah. Dan ini akan menguntungkan bagi nasabah. Karena pada dasarnya setiap nasabah menginginkan suatu yang lebih menguntungkan bagi mereka.

Faktor kelima, pemberian plafond yang rendah oleh bank konvensional. Plafond adalah jumlah nilai yang dibiayai pada awal akad. Jika bank konvensional memberikan plafond yang rendah, maka nasabah akan kesulitan untuk memutar kembali modalnya kerjanya. Dalam keadaan inilah Bank BRISyariah berani memberikan plafond yang lebih tinggi lagi untuk menarik perhatian si nasabah tersebut. Hal ini mempengaruhi keinginan nasabah dalam

melakukan *take over* ke bank syariah karena pada dasarnya nasabah dewasa ini sudah lebih “pintar” dalam menilai pembiayaan dari banyak perbankan, baik itu yang bergerak dalam bidang syariah maupun konvensional. Sehingga lembaga keuangan seperti perbankan harus pandai dalam mengatasi hal ini, berupa pemberian plafond kepada calon nasabah.

Karena pada kenyataannya nasabah akan lebih memilih perbankan yang berani memberikan plafond yang lebih banyak daripada bank sebelumnya. Jumlah nilai yang dibiayai pada awal akad tentu saja berbeda antara satu nasabah dengan nasabah yang lainnya, hal ini akan menjadi pertimbangan yang sangat menentukan bagi bank syariah dalam mengambil kebijakan untuk menerima atau menolak suatu pembiayaan.

Dalam kondisi inilah yang membuat Bank BRISyariah berani menggelontorkan dana yang besar hanya untuk seorang nasabah, karena Bank BRISyariah melihat perputaran usahanya bagus, jaminan yang diberikan masih bisa mengcover pembiayaan, kemudian nasabah tersebut juga mempunyai reputasi yang baik pada dunia perbankan, tidak termasuk nasabah *blacklist*, *track record*nya selalu baik dan pembiayaan yang diajukannya juga lancar.

Faktor keenam, adanya hubungan emosional antara nasabah dengan *marketing* suatu bank, karena setiap *marketing* punya nasabah yang *dimaintenance* dan relasi mereka dari dulu, sehingga kemanapun *marketing* itu bertugas, maka si nasabah akan mengikutinya. Dalam kondisi yang seperti ini, maka nasabah tersebut bisa dikatakan sebagai nasabah yang loyal, *integritas* dan *kredibilitas* nasabah tersebut tidak diragukan lagi.