

## Persepsi Nasabah KPR Sejahtera Tapak terhadap PT Bank NTB Syariah pada Kantor Cabang Pejanggik

**Siti Khairunnas**

Pascasarjana UIN Mataram

[runakhairunnas@gmail.com](mailto:runakhairunnas@gmail.com)

**Muh. Salahuddin**

UIN Mataram

[salahuddin76@uinmataram.ac.id](mailto:salahuddin76@uinmataram.ac.id)

**Muhamad Yusup**

UIN Mataram

[muhamadyusup@uinmataram.ac.id](mailto:muhamadyusup@uinmataram.ac.id)

**Fachrozi**

Universitas Islam Al-Azhar

[fachrozi@unizar.ac.id](mailto:fachrozi@unizar.ac.id)

### Abstrak

Bank NTB Syariah sebagaisalah satu perbankan syariahberperan penting dalam menyediakan fasilitas pembelian rumah melalui pembiayaan kepemilikan rumah (KPR) untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang disebut dengan KPR Sejahtera Tapak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah tentang tingkat *margin*, uang muka dan biaya administrasi pembiayaan KPR Sejahtera Tapak pada Bank NTB Syariah Kantor Cabang Pejanggik. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan nasabah dan pejabat pemangku kebijakan pada layanan pembiayaan tersebut. Hasil penelitian ditemukan bahwa besaran *margin* yang ditetapkan sebesar 5% pada produk tersebut masih dirasa berat oleh nasabah, demikian pula besaran uang muka, akan tetapi untuk uang muka ini pihak bank memberikan keringanan negosiasi selama uang muka yang diminta nasabah sesuai SOP Bank. Adapun biaya administrasi yang dibebankan oleh nasabah sudah sesuai dengan SOP produk tersebut.

### Kata Kunci

*Persepsi, Nasabah, Margin, Uang Muka, Biaya Administrasi*

## I. PENDAHULUAN

Bank NTB Syariah merupakan bank daerah bertugas penting dan strategis mempermudah dalam menyediakan fasilitas pembelian rumah bagi masyarakat NTB. Produk pembiayaan kepemilikan rumah (KPR) untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) atau acap disebut KPR Sejahtera Tapak: produk tersebut sebagai produk unggulan yang cukup mendapat simpati dari masyarakat luas, serta sebagai upaya mendukung sarana likuiditas pembiayaan perumahan ke MBR dengan teknis pengelolaan diselenggarakan oleh Kementerian PUPR. Rencana ini diberikan ke nasabah secara

perseorangan sesuai prinsip syariah dan mempergunakan akad *murabahah*. Masyarakat memiliki minat besar terhadap KPR, bahkan tidak hanya di kota, melainkan di wilayah desa/kabupaten pun daya tarik KPR ini cukup tinggi. Peran dari Bank NTB Syariah, yaitu sebagai lembaga penyalur yang mampu memberi dan menyediakan segala kebutuhan masyarakat akan rumah tinggal berdasar pada ketentuan yang berlaku. Persaingan di industri properti tidak bisa dihindarkan, termasuk kehadiran bank konvensional yang menjalankan kegiatan usahanya, seperti PT Bank Mandiri Tbk maupun PT Bank BTN Tbk.

Dalam upaya mendukung perkembangan produk KPR Sejahtera Tapak pada PT Bank NTB Syariah maka dilakukan kerjasama (MoU) dengan 28 *developer* yang ada di Nusa Tenggara Barat, seperti *developer* PT. Varindo Lombok Inti, PT. Salva Inti property, PT. Citra Jaya Graha, PT. Bangun Lombok Internusa, PT. Mandasari Putri dan masih banyak *developer* lainnya. Untuk tiap *developer* memiliki jangkauan wilayah berbeda-beda yang tersebar di bermacam wilayah di Nusa Tenggara Barat.

Persyaratan utama dari pemohon atau calon nasabah KPR Sejahtera Tapak, seperti: 1) Warga negara Indonesia; 2) Termasuk kelompok sasaran masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 552/KPTS/M/2016, sudah diperbarui sesuai Kemen PUPR No. 411/KPTS/M/2021; 3) Berpenghasilan tetap (regular) atau fluktuatif (irregular) sesuai ketentuan; 4) Tanpa kepemilikan hunian atau belum pernah memperoleh subsidi pemilikan rumah dari pemerintah yang bisa diperlihatkan (bukti) melalui surat keterangan desa, serta diverifikasi melalui SLIK OJK pernah tidak menikmati fasilitas KPR melalui lembaga jasa keuangan (dikecualikan satu kali bagi PNS/TNI/Polri yang berpindah domisili akibat kepentingan dinas); 5) Tidak memiliki riwayat pembiayaan bermasalah untuk kredit konsumtif (NPF) sebagaimana tercantum dalam Informasi Debitur SLIK OJK; 6) Mengisi form bank dan melengkapi persyaratan yang ada.

Perkembangan pembiayaan syariah sudah menyentuh angka 11,3% sesuai hitungan tahunan (YoY) pada akhir 2020 atau lebih tinggi dibanding perkembangan industri ataupun konvensional. Perihal itu berimbang positif bagi tingkat pertumbuhan pembiayaan salah satunya yaitu pertumbuhan penyaluran dana pembiayaan KPR Flpp.

Tabel 1. Realisasi penyaluran dana Flpp Tahun 2017 s/d 2021:

No.	Th. Realisasi	Jumlah Unit	Nilai FLPP (dln juta Rp.)
1	2017	99	11,545
2	2018	838	90,901
3	2019	1,743	186,693
4	2020	2,954	334,242
5	2021	3,121	368,931

Uraian di atas memperlihatkan bila seluruh penyaluran KPR Flpp meningkat di tiap tahunnya, yang bisa terlihat melalui jumlah realisasi yang kian meningkat. Dalam pembiayaan KPR Sejahtera Tapak (FLPP) antara Bank NTB Syariah dengan Nasabah menggunakan Akad *Murabahah* berdasar pada prosedur yang diberlakukan. Kesepakatan terkait keuntungan antara bank dengan nasabah itu dikenal sebagai *margin* pembiayaan *murabahah*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Azimah, 2022), bahwa dalam pengambilan putusan untuk mengambil KPR Syariah, tingkat *margin* sangat mempengaruhi.

Selain penentuan *margin*, untuk pembiayaan KPR ini nasabah dibebankan biaya administrasi, biaya administrasi KPR Sejahtera Tapak (FLPP) yang dikenakan kepada Nasabah setinggi tingginya Rp2.437.500 (diatur dalam PKO Bank dengan Kementerian), yaitu PT Bank NTB Syariah menetapkan biaya administrasi sejumlah Rp1.000.000 dan dibayarkan sebelum akad ditandatangani. Adanya biaya administrasi yang dibebankan oleh bank kepada calon nasabah mempengaruhi keputusan dalam pengambilan KPR Sejahtera Tapak di Bank NTB Syariah. Penelitian yang dilakukan oleh (Fitrah, 2017) menyatakan bahwa biaya administrasi tidak berpengaruh terhadap permintaan nasabah terhadap KPR Syariah di PT. Bank Muamalat cabang Batu. Selain itu nasabah wajibkan untuk membayar uang muka, besaran uang muka nasabah dalam rangka pembiayaan minimal (serendah rendahnya) sebesar 1% (satu persen) dari nilai jual rumah dari pelaku pembangunan tidak termasuk Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM). Penerapan dari uang muka itu sendiri harus atas dasar kesepakatan dari dua pihak, yakni pembeli dan penjual. Sedikit tidak uang muka ini sendiri berpengaruh terhadap besar kecilnya plafond pembiayaan yang akan diberikan. Melalui pemaparan tersebut, peneliti memiliki ketertarikan guna menganalisis secara terperinci perihal Persepsi Nasabah KPR Sejahtera Tapak pada PT Bank NTB Syariah pada Kantor Cabang Pejanggik.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Pembiayaan *Murabahah*

*Murabahah* adalah pembiayaan yang paling banyak digunakan oleh bank-bank Syariah. Nilai pembiayaan yang diberikan oleh bank Syariah melalui pembiayaan *Murabahah* meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa kemudahan dalam prosesnya dan bersifat saling menguntungkan bagi pihak bank dan nasabah pembiayaan (Mas'ud et al., 2022). Menurut (Antonio, 2007) *murabahah* adalah kontrak jual beli produk dimana penjual dan pembeli menyepakati adanya tambahan keuntungan di atas harga awal. Dalam pembiayaan *murabahah*, seperti yang umum dipraktikkan, bank bertindak semata-mata sebagai sumber dana untuk pembelian produk oleh debitur. Sedangkan debitur membeli produk atas dasar kebutuhan.

### B. *Margin*

Dalam skema pembiayaan *Murabahah*, bank akan membeli barang yang diinginkan oleh nasabah atau dengan kriteria tertentu. Selanjutnya nasabah akan membelinya sesuai dengan harga beli ditambah *margin* keuntungan yang disepakati kedua belah pihak, dan nasabah akan membayarnya dengan kredit secara berkala sesuai dengan kemampuan keuangannya (Widiastuty, 2020). *Margin* merupakan keuntungan bank dari akad *murabahah* yang dinyatakan dalam bentuk persentase tertentu yang ditetapkan oleh Bank Syariah. *Margin* keuntungan merupakan tingkat keuntungan yang diperoleh syariah dari harga jual objek *murabahah* yang ditawarkan Bank Syariah kepada nasabahnya (Olivia et al., 2020).

### C. Persepsi

Menurut (Kotler & Keller, 2016) persepsi adalah proses dimana stimuli-stimuli diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan. Namun, Persepsi tidak hanya bergantung pada hal fisik, tetapi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut. Sedangkan dalam proses memperoleh atau menerima informasi tersebut juga berasal dari objek lingkungan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terbagi menjadi dua yaitu faktor internal dan eksternal. Adapun faktor internal antara lain: fisiologis, perhatian, minat, kebutuhan, pengetahuan dan ingatan, serta suasana hati (Dimitha et al., 2021).

#### **D. Nasabah**

Menurut Kasmir dalam (Octaviani & Natalia, 2019) menyatakan bahwa nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Sedangkan menurut Pardede dalam (Setia & Indra, 2022) nasabah merupakan orang yang mempercayakan pengurusan keuangannya kepada bank untuk selanjutnya digunakan dalam operasional bisnisnya dengan mengharap imbalan atas simpanannya tersebut.

Berdasar pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah ialah pihak yang berkaitan dengan bank atau sebagai konsumen bank. Seperti halnya dengan definisi nasabah, yaitu pihak yang mempergunakan jasa bank sesuai UU No. 10 Tahun 1998 mengenai perbankan, menyebut bila nasabah ialah pihak yang mempergunakan jasa bank.

Jenis nasabah, yaitu:

- a) Nasabah terbagi menjadi nasabah penyimpan, yakni nasabah yang menyimpan dana mereka ke bank berbentuk simpanan sesuai perjanjian bank dengan nasabah itu.
- b) Nasabah debitur ialah nasabah yang mendapat fasilitas kredit atau pembiayaan sesuai prinsip syariah atau sama dengan hal tersebut dengan perjanjian antara bank dengan nasabah terkait (Kemenkumham, 1998).
- c)

#### **E. Uang Muka (*Down Payment*)**

Uang muka (*Down Payment*) dalam istilah fiqih adalah ‘urbun atau ‘urban. Adapun arti dasar kata ‘urbun dalam bahasa Arab adalah meminjamkan atau memajukan. Secara etimologis ‘urbun berarti sesuatu yang digunakan sebagai pengikat jual beli. Secara bahasa artinya, kata jadi transaksi dalam jual beli. Menurut Dagun Save dalam (Achmad & Sulistiana, 2021) uang muka adalah sejumlah uang yang dibayarkan terlebih dahulu sebagai tanda jadi pembelian, panjar, persekot.

#### **F. Biaya Administrasi**

Biaya administrasi adalah biaya yang dikeluarkan untuk keperluan operasional seperti alat tulis kantor. Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Besarnya nilai biaya administrasi yang ditetapkan mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) dari masing-masing Perbankan. Penetapan biaya administrasi ini dipergunakan untuk dalam hal pengurusan, misalnya biaya materai, notaris, biaya peninjau proyek dan lain-lain.

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang dilakukan berupa studi deskriptif kualitatif. Sumber data dalam studi ini terdapat dua jenis, yakni sumber primer dan sekunder. Teknik dalam pengumpulan data penelitian ini, yakni observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi. Keempat teknik itu dipergunakan agar mendapat informasi yang mendukung atau melengkapi dalam penelitian ini.

### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Informasi tentang Tingkat Margin produk KPR Sejahtera Tapak**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah yang menjadi narasumber dalam penelitian ini didapatkan beberapa temuan bahwa pengenaan tingkat *margin* yang ditetapkan oleh PT. Bank NTB Syariah KC Pejanggik untuk produk KPR Sejahtera Tapak menurut informasi yang kami peroleh yaitu sebesar 5% dan telah ditetapkan persentasenya sama oleh pemerintah untuk semua bank penyalur pembiayaan KPR

Subsidi, sehingga untuk besaran tarifnya tidak terlalu berpengaruh terhadap keputusan dalam memilih PT Bank NTB Syariah. Karena pada dasarnya para nasabah telah diberikan informasi dan pemahaman oleh pihak bank.

Tetapi ada pula nasabah yang menyatakan hendaknya penetapan *margin* hendaknya lebih rendah mengingat rata-rata nasabah merupakan masyarakat berpenghasilan rendah. Sehingga besarnya angsuran yang dibayarkan dapat terjangkau dengan penghasilan yang diterima. Adapula nasabah yang setelah mengetahui tingkat *margin* yang telah ditetapkan oleh PT. Bank NTB Syariah melakukan perbandingan dengan bank lain, dan ternyata nilai *margin* sebesar 5% itu sama.

### **B. Informasi tentang Uang Muka produk KPR Sejahtera Tapak**

Pengenaan uang muka yang ditetapkan oleh PT Bank NTB Syariah KC Pejanggik untuk produk KPR Sejahtera Tapak kepada salah satu nasabah yaitu sebesar 5% dari harga rumah yang pada saat itu harga rumahnya sebesar Rp. 158.000.000,- sehingga uang muka yang dibebankan kepada nasabah tersebut sebesar Rp. 7.900.000,- dan ini nilai yang cukup besar. Meskipun dari uang muka tersebut sudah termasuk Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM) dari pemerintah sebesar Rp. 4.000.000,- namun untuk SBUM tersebut belum pasti kami peroleh cepat sehingga kami diharuskan untuk menyiapkan dana uang muka tersebut sebelum dilakukannya tanda tangan akad.

Berdasarkan informasi nasabah di atas dapat disimpulkan bahwa penetapan uang muka (*down Payment*) memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam keputusan nasabah memilih PT Bank NTB Syariah khususnya Kantor Cabang Pejanggik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran penting Bank NTB Syariah dalam upaya memperbaiki dan memaksimalkan pelayanan kepada nasabah. Nasabah juga perlu diberikan edukasi dan penjelasan yang transparan terkait alasan mengapa penentuang uang muka tersebut berbeda-beda antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lain.

### **C. Informasi tentang Biaya Administrasi Produk KPR Sejahtera Tapak**

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah terungkap bahwa “Pada proses pencairan pembiayaan KPR Sejahtera Tapak kami dibebankan biaya administrasi sejumlah Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dan ini merupakan biaya yang kami rasa cukup standar, namun kiranya bias lebih dikurangi lagi untuk besaran jumlah biaya administrasinya, karena masih ada biaya lain yang harus kami keluarkan.” Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa nasabah merasa berat dalam menyediakan dana yang dinilai cukup besar untuk dijadikan sebagai uang muka pembiayaan dengan kategori MBR. Hal ini sejalan dengan penjelasan nasabah lain dalam kutipan wawancara berikut ini.

“Besarnya biaya administrasi yang dibebankan kepada kami yaitu sebesar Rp. 1.000.000,- diluar biaya lainnya seperti biaya pengikatan notaris cukup menjadi beban bagi kami dalam memenuhi biaya tersebut, sehingga menurut hemat kami pihak bank bias mempertimbangkan untuk dikaji kembali agar biaya tersebut bias lebih rendah.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penetapan biaya administrasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam keputusan nasabah memilih PT Bank NTB Syariah khususnya Kantor Cabang Pejanggik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran penting Bank NTB Syariah dalam upaya memperbaiki dan memaksimalkan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan informasi dari beberapa narasumber dimana kesemuanya merupakan nasabah KPR Sejahtera Tapak pada PT Bank NTB Syariah Kantor Cabang Pejanggik, pihak bank dapat menarik kesimpulan bahwasanya biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah untuk dapat dievaluasi kembali agar tidak terlalu membebani nasabah. Disamping itu pihak bank akan terus



mengupayakan agar nasabah tetap loyal kepada PT Bank NTB Syariah khususnya KC Pejanggik.

## PEMBAHASAN

### A. PERSEPSI NASABAH DALAM MEMBERIKAN INFORMASI TENTANG TINGKAT *MARGIN* PRODUK KPR SEJAHTERA TAPAK

Pelaksanaan akad *Murabahah* pada produk KPR Sejahtera Tapak tentunya tidak terlepas dari yang dinamakan dengan *margin*/keuntungan. *Margin Murabahah* merupakan selisih dari harga jual dikurangi dengan harga diterapkan di bank syariah pada pembiayaan *Murabahah*. Bahwa perhitungan *margin murabahah* dengan mencontohkan perdagangan yang dilakukan Rasulullah yaitu *Cost Recovery* ditambah dengan keuntungan yang diinginkan bank. *Cost Recovery* merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan yang dapat didekati dengan membagi jumlah proyeksi biaya operasional bank dengan target volume pembiayaan *Murabahah* bank (Rossalina et al., 2017).

Berdasarkan hal tersebut *margin* pembiayaan KPR Sejahtera maksimal yang dapat diberikan kepada nasabah adalah sebesar 5% dan tidak boleh melebihi batas tersebut. Hal ini berlaku sama untuk semua bank penyalur pembiayaan KPR Sejahtera. Dengan demikian nasabah bebas untuk menentukan bank yang akan menjadi pilihan mereka, yang harus dilakukan oleh masing-masing bank penyalur adalah bagaimana memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga nasabah cenderung memilih bank yang memberikan pelayanan yang baik terhadap mereka. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Azimah, 2022), bahwa dalam pengambilan putusan untuk mengambil KPR Syariah, tingkat *margin* sangat mempengaruhi.

*Margin* pada pembiayaan KPR Subsidi Syariah dinilai dalam bentuk rupiah tetapi dapat juga diketahui langsung presentase keuntungan dibanding harga perolehan awal. Keuntungan dalam pembiayaan *murabahah* dibenarkan karena pembiayaan ini dilakukan dengan jual beli terhadap suatu barang, sehingga dapat dikatakan pembiayaan ini merupakan suatu bisnis sektor riil yang mengandung suatu profit. KPR Subsidi Syariah oleh perbankan syariah dalam menentukan harga, keuntungan serta angsurannya harus memenuhi syarat-syarat dalam himpunan fatwa-fatwa dewan syariah nasional yaitu nasabah telah mengetahui dan menyepakati keuntungan yang diperoleh bank, harga jual adalah harga perolehan awal ditambah dengan keuntungan, harga jual tetap selama masa angsuran, nasabah dan bank bersama-sama menyepakati sistem pembayaran dan jangka waktu pembiayaan (Nur Chalifah & Silviana, 2023).

### B. PERSEPSI NASABAH TENTANG UANG MUKA PRODUK KPR SEJAHTERA TAPAK

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa nasabah menyatakan bahwa Pengenaan uang muka yang ditetapkan oleh PT Bank NTB Syariah KC Pejanggik untuk produk KPR Sejahtera Tapak kepada nasabah yaitu sebesar 5% dari harga rumah yang pada saat itu harga rumahnya sebesar Rp. 158.000.000,- sehingga uang muka yang dibebankan kepada nasabah yaitu sebesar Rp. 7.900.000,- dan ini nilai yang cukup besar buat nasabah. Meskipun dari uang muka tersebut sudah termasuk Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM) dari pemerintah sebesar Rp. 4.000.000,- namun untuk SBUM tersebut belum pasti nasabah peroleh cepat sehingga nasabah diharuskan untuk menyiapkan dana uang muka tersebut sebelum dilakukannya tanda tangan akad.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penetapan uang muka (down Payment) memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam keputusan nasabah

memilih PT Bank NTB Syariah khususnya Kantor Cabang Pejanggik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran penting Bank NTB Syariah dalam upaya memperbaiki dan memaksimalkan pelayanan kepada nasabah. Nasabah juga perlu diberikan edukasi dan penjelasan yang transparan terkait alasan mengapa penentuang uang muka tersebut berbeda-beda antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lain.

Fatwa DSN MUI No. 13/DSN-MUI/IX/2000 menyatakan bahwa dalam prosedur uang muka pada akad pembiayaan *murabahah*, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) diizinkan meminta uang muka jika kedua belah pihak bersepakat. Nilai nominal uang muka ditetapkan berdasar persetujuan. Jika nasabah membatalkan akad maka nasabah wajib memberikan ganti rugi kepada LKS. Selanjutnya bila uang muka lebih kecil dibanding dengan kerugian, LKS dapat meminta tambahan kepada nasabah dan bila uang muka lebih besar dibanding kerugian, LKS harus mengembalikan kelebihan tersebut (DSN-MUI, 2000). Uang muka berdasarkan uraian di atas merupakan sejumlah nominal uang yang ditetapkan kepada pembeli/nasabah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pada Fatwa DSN MUI No. 13/DSN-MUI/IX/2000 terkait uang muka dalam *murabahah*. Disamping uang muka yang ditetapkan oleh pihak bank termasuk juga didalamnya Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM) yang ditetapkan oleh pemerintah dengan besaran nominal Rp. 4.000.000,- hal ini sesuai dengan yang tertuang di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembiayaan KPR Sejahtera Tapak Nomor SK.01.17/64.27/015/2018.

### **C. PERSEPSI NASABAH TENTANG BIAYA ADMINISTRASI PRODUK KPR SEJAHTERA TAPAK**

Nasabah lain yang dilakukan wawancara menyatakan bahwa Pada proses pencairan pembiayaan KPR Sejahtera Tapak kami dibebankan biaya administrasi sejumlah Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dan ini merupakan biaya yang kami rasa cukup standar, namun kiranya bias lebih dikurangi lagi untuk besaran jumlah biaya administrasinya, karena masih ada biaya lain yang harus kami keluarkan. Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa nasabah merasa berat dalam menyediakan dana yang dinilai cukup besar untuk dijadikan sebagai uang muka pembiayaan dengan kategori MBR.

Salah satu pegawai menyatakan “biaya administrasi adalah biaya yang dikeluarkan untuk keperluan operasional seperti alat tulis kantor. Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola.” Besarnya nilai biaya administrasi yang ditetapkan mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) dari masing-masing Perbankan. Penetapan biaya administrasi ini dipergunakan untuk dalam hal pengurusan, misalnya biaya materai, notaris, biaya peninjau proyek dan lain-lain.

#### **Standar Operasional Prosedur No. SK.01.17/64/27/015/2018**

##### **Margin dan Biaya Administrasi**

- Penentuan *margin* mengacu pada peraturan pemerintah melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat nomor 21/PRT/M/2016 adalah equivalenten 5% anuitas pertahun dan tetap sepanjang masa pembiayaan / sampai dengan lunas.
- Biaya administrasi Tapak Sejahtera iB Amanah (FLPP) yang dikenakan kepada Nasabah setinggi tingginya Rp. 2.437.500,- (diatur dalam PKO Bank dengan Kementerian), dalam hal ini Bank menetapkan biaya administrasi sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dan dibayarkan sebelum akad ditandatangani.
- Biaya yang harus dipersiapkan untuk keperluan pembiayaan dan telah tersedia pada saldo rekening tabungan nasabah dan/atau kas/tunai adalah :

- 1) Uang Muka yang dipersyaratkan oleh Bank NTB Syariah minimal 1% dari harga beli rumah, dikecualikan dari perhitungan Rasio *Financial To Value* untuk pembelian rumah tinggal sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia
- 2) Biaya Notaris untuk Pengikatan Perjanjian dan atau Agunan
- 3) Biaya Materai
- 4) Seluruh biaya-biaya tersebut harus tersedia dan diserahkan kepada Bank NTB Syariah sebelum akad pembiayaan ditandatangani.

Berdasarkan paparan di atas diketahui bahwa biaya administrasi yang bebankan kepada nasabah telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur produk KPR Sejahtera Tapak. Adapun peruntukan dari penggunaan biaya administrasi itu sendiri untuk kegiatan operasional kantor. Dalam prakteknya besarnya tariff yang ditetapkan oleh PT Bank NTB Syariah tentunya tidak terlepas dari ketentuan yang berlaku dalam hal ini tertuang dalam PKO Bank dengan kementerian dimana seperti yang dijelaskan di atas biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah setinggi-tingginya yaitu sebesar Rp. Rp. 2.437.500,-.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan melihat dan mengkaji hasil dari informasi yang diperoleh dari beberapa narasumber maka besarnya biaya yang dikenakan kepada nasabah masih dalam taraf yang standard dan bisa dipenuhi oleh masing-masing nasabah, hanya saja kedepannya pihak bank dapat mengkaji kembali agar dapat diberikan keringanan kepada nasabah terkait pengurangan jumlah pembebanan biaya administrasi tersebut.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu: *Margin* pembiayaan KPR Sejahtera maksimal yang dapat diberikan kepada nasabah adalah sebesar 5% sesuai dengan Keputusan Kementerian PUPR. Hal ini berlaku sama untuk semua bank penyalur pembiayaan KPR Sejahtera Tapak. Uang muka yang ditetapkan kepada nasabah merupakan sejumlah nominal yang ditentukan berdasarkan hasil dari analisa kelayakan nasabah oleh pihak bank, dalam hal ini analisis pembiayaan KPR Sejahtera Tapak. Biaya administrasi yang bebankan kepada nasabah telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur produk KPR Sejahtera Tapak. Adapun peruntukan dari penggunaan biaya administrasi itu sendiri untuk kegiatan operasional kantor. Dalam prakteknya besarnya tariff yang ditetapkan oleh PT Bank NTB Syariah tentunya tidak terlepas dari ketentuan yang berlaku dalam hal ini tertuang dalam PKO Bank dengan kementerian dimana seperti yang dijelaskan di atas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada para pihak sehingga artikel ini dapat tersusun dengan baik. Terima kasih terutama kepada pemangku kepentingan di PT. Bank NTB Syariah Kantor Cabang Pejanggik yang sudah meluangkan waktu dalam memberikan informasi atas materi dalam penelitian ini. Kepada para nasabah yang meluangkan waktu untuk penulis berwawancara terhadap pertanyaan yang disampaikan sehubungan dengan isi penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, L. I., & Sulistiana, T. (2021). ANALISIS UANG MUKA DALAM AKAD *MURABAHAH* PADA KREDIT PEMILIKAN RUMAH (Studi Pada BNI Syariah KCP JABABEKA Cikarang Bekasi). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 06(01), 55–64.



- Antonio, M. S. (2007). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (2nd ed.; D. M. . Basri & F. R. Dewi, eds.). Jakarta: Gema Insani.
- Azimah. (2022). Analisis Pengaruh Margin Bank Syariah, Preferensi Konsumen Dan Pendapatan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kpr Syariah. *Jurnal Islamic Economics and Finance In Focus*, 1(2), 162–172. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/ieff.2022.01.2.07>.
- Dimitha, D. V. ... Ahmadsyah, I. (2021). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasaran Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh. *Journal of Sharia Economics*, 2(1), 42–58.
- DSN-MUI. (2000). *FATWA DEWAN SYARI'AH NASIONAL NO: 13/DSN-MUI/IX/2000 Tentang UANG MUKA DALAM MURABAHAH*.
- Fitrah, M. S. (2017). KPR SYARIAH ( Studi Kasus PT . Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Batu ). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 5(1). Retrieved from <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/3569>
- Kemenkumham. (1998). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Kemenkumham.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Mas'ud, R. ... Wani, A. S. (2022). The Influence of CAR, FDR, NOM and TPF on *Murabahah* Financing at Sharia Banks BUKU 3 of 2020 with NPF as Moderating Variable. *Ikonomika*, 6(2), 275–290. <https://doi.org/10.24042/febi.v6i2.11667>
- Nur Chalizah, F. A., & Silviana, A. (2023). Penerapan Sistem Profit Pada Pembiayaan KPR Subsidi Di BTN Syariah Kota Semarang. *Notarius*, 16(2), 701–713. <https://doi.org/10.14710/nts.v16i2.42300>
- Octaviani, D., & Natalia, D. (2019). PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER PADA BANK BRI UNIT MENTEBAH KABUPATEN. *Equilibrium Manajemen*, 5(2).
- Olivia, H. ... Sugianto. (2020). Pengaruh Margin Keuntungan dan Biaya Administrasi Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Kpr Syariah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai. *Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains (SAINTEKS)*, 521–529.
- Rosalina, R. ... Hasan, M. A. (2017). Analisis pengaruh biaya operasional, volume pembiayaan *murabahah* dan bagi hasil dpk terhadap margin pembiayaan *murabahah* studi kasus pada bank umum syariah diindonesia tahun 2010-2014. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi*, 4(1), 1–23.
- Setia, D., & Indra, A. P. (2022). Analysis of Customer Assessment of the Switching and Ease of Reserving Manual Transactions to Digital at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok Analisis Penilaian Nasabah terhadap Peralihan dan Kemudahan Cara Reservasi Transaksi Manual ke Digital Pa. *EMBA Review*, 2(1), 157–162.
- Widiastuty, T. (2020). *Murabahah* Margin Income Based on Inflation, Loan Interest Rates, and Financing Risk At the Islamic Commercial Banks in Indonesia. *International Journal of Business, Economics and Law*, 21(1), 38–42.