

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Beberapa uji coba pada skala yang relatif terbatas telah diwujudkan. Diantaranya adalah *Baitut Tamwil – Salam*, Bandung, yang sempat mengesankan. Di Jakarta juga dibentuk lembaga serupa dalam bentuk koperasi, yakni Koperasi Ridho Gusti. Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 menyelenggarakan Lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya Jakarta, 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat Munas IV MUI, dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. (Antonio, 2001: 25)

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI tersebut di atas. Akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 84 miliar. Pada tanggal 3 November 1991, dalam acara silaturahmi Presiden di Istana Bogor, dapat dipenuhi dengan total komitmen modal disetor awal sebesar Rp 106.126.382.000,00.

Dengan modal awal tersebut, pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi. Hingga September 1999, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki lebih 45 outlet yang tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan, dan Makasar. (Bank Muamalat, *Annual Report*, 1999)

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan Bank Syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai “bank dengan sistem bagi hasil”, tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini sangat jelas tercermin dari UU No. 7 Tahun 1992, di mana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas dan merupakan “sisipan” belaka. (Antonio, 2001: 25)

4.1.2 Profil Bank Muamalat Indonesias

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporak-porandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru di mana seluruh

anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment Sistem (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap

syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong). (www.muamalatbank.com)

4.1.3 Visi dan Misi Bank Muamalat

Visi Bank Muamalat adalah:

“Visi Bank Muamalat Indonesia adalah Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional”

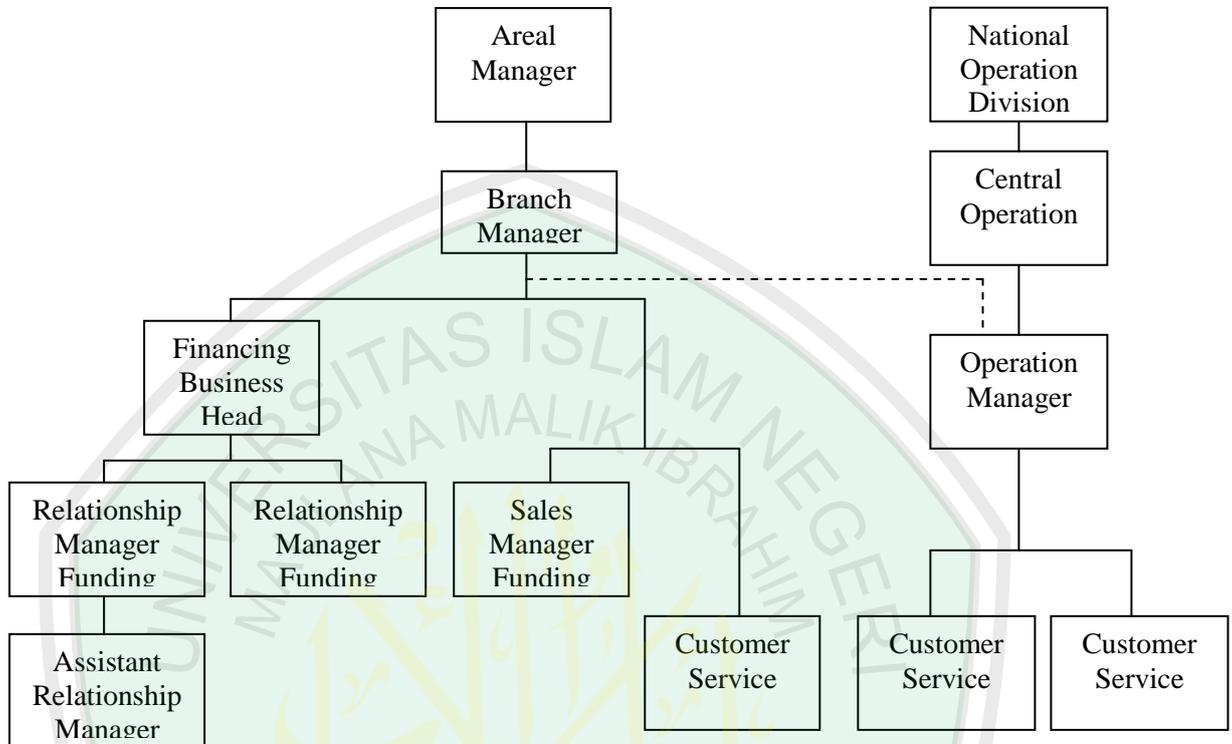
Misi Bank Muamalat adalah:

“Sedangkan misi Bank Muamalat Indonesia adalah Menjadi *role model* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder*”.

4.1.4 Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Malang

Adapun struktur organisasi dalam Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang



Sumber Data: BMI Cabang Malang

4.1.5 Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia

Produk dan layanan yang diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah Bank Muamalat Indonesia meliputi antara lain:

a. Penghimpunan Dana

- 1) Tabungan Muamalat, seperti: Tabungan Ummat, Tabungan Ummat Junior, Tabungan Arafah, dan Tabungan Shar-E.
- 2) Giro Wadiah, seperti: Giro Wadiah Personal, dan Giro Wadiah Korporasi.
- 3) Deposito, seperti: Deposito Mudharabah, dan Deposito Fulinves.
- 4) Asuransi, seperti: Asuransi FulPROTEK, Asuransi Syariah Mega Covers, Asuransi Ta'awun Card, Asuransi Fitrah Card.

b. Pembiayaan

- 1) Jual Beli, seperti: Murabahah, Istishna', dan Salam.
- 2) Bagi Hasil, seperti: Mudharabah, dan Musyarakah.
- 3) Sewa, seperti: Ijarah, *Ijarah Muntahia Bittamlik*, dan KPRS (Baiti Jannati).

c. Layanan

- 1) Transfer
- 2) Kas Kilat
- 3) *Letter of Credit*
- 4) Bank Garansi
- 5) Layanan 24 jam, seperti: *SMS Banking*, *SalaMuamalat*, *Muamalat Mobile*, dan *Internet Banking*. (www.muamalatbank.com)

4.2 Pembahasan Data Hasil Penelitian**4.2.1 Pembiayaan Hunian Syariah**

Sebelum mengulas mengenai pembiayaan hunian syariah, peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai dasar perbedaan antara sistem bunga dan bagi hasil dalam dunia perbankan. Di mana perbedaan ini akan menunjukkan secara jelas pola kerja bagi hasil dalam transaksi akad *musyarakah*, perbedaan tersebut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Perbedaan Sistem bunga dan Sistem Bagi Hasil

No	Kategori	Sistem Bunga	Sistem Bagi hasil
1.	Pembagian untung dan rugi	Penentuan suku bunga dibuat pada waktu akad dengan pedoman harus selalu untung untuk pihak bank.	Penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi.
2.	Pembagian persentase (%)	Besarnya persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.	Besarnya nisbah (rasio) bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.
3.	Pengaruh kinerja usaha	Tidak tergantung kepada kinerja usaha. Jumlah pembayaran bunga tidak mengikat meskipun jumlah keuntungan berlipat ganda saat keadaan ekonomi sedang baik.	Tergantung kepada kinerja usaha. Jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.
4.	Hukum agama	Eksistensi bunga diragukan kehalalannya oleh semua agama termasuk agama Islam.	Tidak ada agama yang meragukan keabsahan bagi hasil.
5.	Pembagian hasil usaha	Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.	Bagi hasil tergantung kepada keuntungan proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.

Sumber: <http://ngenyiz.blogspot.perbedaan-bank-syariah-dan-bank.html> (diolah)

Berdasarkan perbedaan tersebut di atas dapat diketahui bahwa bagi hasil merupakan sistem kerjasama yang layak digunakan dalam transaksi yang berbasis syariah termasuk dalam pembiayaan hunian syariah di BMI cabang malang. Di mana pembiayaan hunian syariah merupakan suatu fasilitas kredit

yang diberikan oleh perbankan kepada para nasabah perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah dengan prinsip syariah. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Relationship Manager* BMI cabang malang Ni Made Ferta, yang mengatakan bahwa:

“bahwa bank muamalat termasuk jenis KPR dengan sistem non subsidi di mana suatu KPR yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat dengan ketentuan KPR yang ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai dengan kebijakan bank yang bersangkutan.”

Pada umumnya banyak masyarakat maupun nasabah sendiri yang belum mengetahui lebih banyak mengenai perbedaan pelaksanaan PHS dengan KPR pada dasarnya, di mana perbedaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Perbedaan KPR dan KPRS (PHS)

No	Kategori	KPR	KPRS (PHS)
1.	Penentuan suku bunga	Sistem <i>fixed</i> (tetap) dan <i>floating</i> (fluktuasi mengikuti keadaan pasar) atau dinamis	<i>Fixed</i> (tetap)
2.	Pengembalian dan pembagian keuntungan (margin)	Bunga	Bagi hasil
3.	Prosedur pembiayaan	Sistem bunga	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Murabahah</i> 2. <i>Istishna'</i> 3. <i>Ijarah muntahiya bi tamlik</i> 4. <i>Musyarakah mutanaqisah</i>

4.2.2 Pemilihan Akad *Musyarakah* sebagai PHS

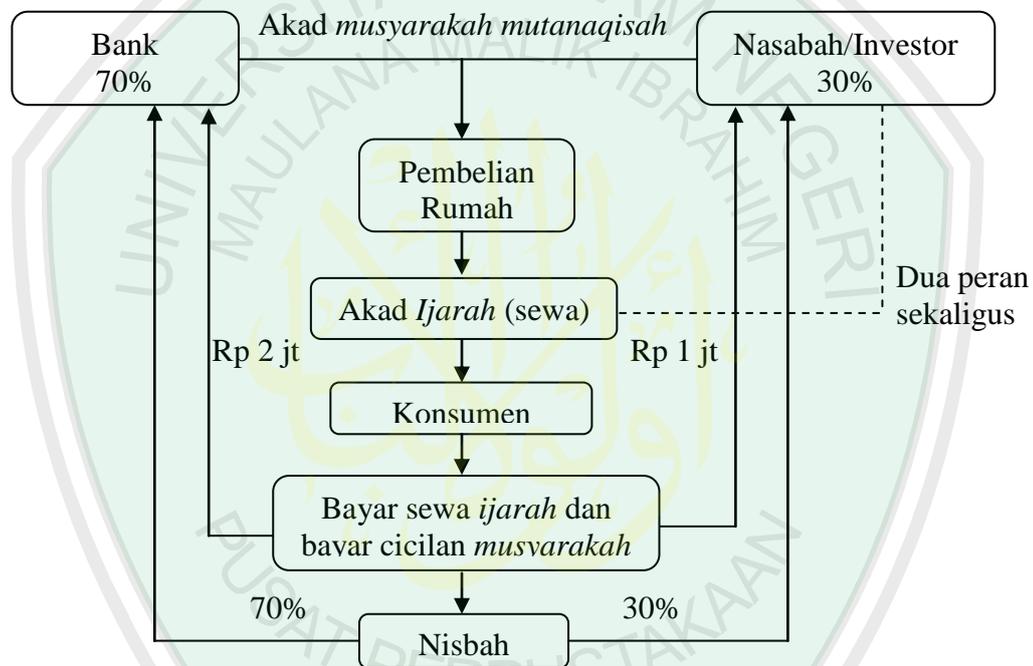
Pada dasarnya dalam kredit pemilikan rumah berbasiskan syariah, akad yang digunakan adalah *murabahah* yang merupakan akad jual beli barang dengan

harga jual sebesar biaya perolehan ditambah keuntungan yang disepakati dan penjual harus mengungkapkan biaya perolehan barang tersebut kepada pembeli. Di mana biasanya berkaitan dengan pembiayaan jual beli yang bersifat konsumtif. Keuntungan yang disepakati kedua belah pihak tersebut lebih dikenal sebagai margin *murabahah*. Yakni tambahan yang ditetapkan diawal yang persentasenya sama pertahun dan tidak boleh dilakukan perubahan kecuali atas kesepakatan kedua belah pihak. Jadi kewajiban yang harus dipenuhi nasabah terhadap akad pembiayaan *murabahah* yang dilakukannya adalah membayar angsuran atau cicilan pokok atas utang *murabahahnya* ditambah dengan margin yang telah ditetapkan tersebut. Margin inilah yang menjadi keuntungan bagi bank.

Dalam Bank Muamalat Cabang Malang ini, produk yang ditawarkan untuk kredit pemilikan rumah atau lebih dikenal dengan pembiayaan hunian syariah dengan menggunakan akad *musyarakah*. Pada dasarnya *musyarakah* merupakan kerjasama antara dua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan. Sedangkan kerugian dikenakan berdasarkan porsi kontribusi dana. *Musyarakah* merupakan bentuk kerjasama dari bagi hasil yang biasa disebut dengan *syirkah* berarti kongsi, atau serikat dan kerjasama. Akad ini dilandasi keinginan semua pihak untuk bekerjasama meningkatkan nilai aset yang dimiliki bersama-sama. Dapat dikategorikan bahwa akad ini berjalan untuk tujuan berbisnis dan produk dengan tujuan investasi. Akan tetapi setelah *musyarakah* ini diturunkan menjadi *musyarakah mutanaqisah* yang memiliki arti *musyarakah* dengan ketentuan

bagian dana salah satu mitra akan dialihkan secara bertahap kepada mitra lainnya sehingga bagian dananya akan menurun dan pada akhir masa akad mitra lain tersebut akan menjadi pemilik penuh usaha tersebut. Dan nisbah yang diperoleh yaitu dari hasil menyewakan rumah kepada pihak ketiga.

Gambar 4.2
Skema akad *musyarakah*
pada Bank Muamalat dengan contoh persentase (%)



Keterangan:

1. Pihak bank dan nasabah (investor) melakukan kerjasama dengan menggunakan akad *musyarakah mutanaqisah* untuk pembelian rumah dan konsumen menyewa manfaat rumah tersebut untuk tempat tinggalnya kepada pihak bank. Di mana konsumen di sini diperankan oleh nasabah sekaligus.
2. Nasabah membayar kewajiban berupa sewa dan pembayaran cicilan *musyarakah mutanaqisah*.

3. Hasil sewa atau nisbah (sesuai porsinya masing-masing) tersebut yang semula dibagi bersama, dengan adanya akad *musyarakah mutanaqisah* ini menjadi milik nasabah yang dijadikan pengurang porsi kepemilikan pihak bank dan menambah porsi kepemilikan nasabah. Dan diakhir masa sewa kepemilikan rumah seutuhnya (100%) menjadi milik nasabah.
4. Dimisalkan pembelian rumah seharga Rp 200jt dengan waktu pembayaran 10 tahun, dengan angsuran perbulan sebesar Rp 3jt, pihak bank memperoleh nisbah sebesar Rp2jt sedangkan nasabah memperoleh Rp1jt, dalam prakteknya nisbah Rp 1jt yang dimiliki oleh nasabah diberikan kepada pihak bank untuk mengangsur rumah atau mengurangi porsi kepemilikan bank, akan tetapi tidak menutup kemungkinan pendapatan Rp1jt tersebut masih kurang atas besarnya angsuran yang diberikan kepada nasabah dan tidak menutup kemungkinan pula nasabah akan menambah nisbah Rp 1jt tersebut sesuai angsuran yang telah ditetapkan.

Akan tetapi dalam pembiayaan hunian syariah Bank Muamalat Cabang Malang ini akad *musyarakah* dapat dialih fungsikan sebagai pembiayaan hunian syariah dengan ketentuan nisbah yang sebenarnya diperoleh dari bisnis kerjasama menyewakan rumah digunakan untuk mengurangi porsi kepemilikan pihak bank dan menambah porsi kepemilikan nasabah. Sehingga dari investasi dapat dijadikan sebagai produk yang konsumtif.

Akad *musyarakah* yang digunakan oleh BMI Cabang Malang ini merupakan akad *musyarakah* atau *syirkah* dengan jenis *al-'inan*, di mana dalam penerapannya yaitu setiap pihak memberikan suatu porsi kontribusi dana dan

berpartisipasi dalam kerja. Kedua pihak akan membagi keuntungan dan kerugian sebagaimana disepakati di awal akad. Akan tetapi porsi atau persentase masing-masing pihak dalam bagi hasil ini tidak harus sama melainkan sesuai dengan kesepakatan bersama.

Pembiayaan hunian syariah di BMI cabang malang ini, berdasarkan data peningkatan nasabah banyak yang menggunakan PHS dengan akad *musyarakah mutanaqisah* yang mana akad ini merupakan akad dengan memberikan skema kepemilikan bertahap di mana bank syariah dan nasabah berserikat dalam kepemilikan rumah. Secara bertahap nasabah akan menambah porsi kepemilikan melalui angsuran setiap bulannya sementara bank syariah secara bertahap mengurangi porsi kepemilikannya sehingga di akhir periode rumah menjadi milik nasabah dan sebaliknya. PHS diperuntukkan bagi Perorangan warga Negara Indonesia cakap hukum yang berusia minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun untuk karyawan dan 60 tahun untuk wiraswasta atau profesional pada saat jatuh tempo pembiayaan. Yang mana di BMI cabang malang ini menyediakan porsi awal nasabah minimal 10% dari harga rumah dengan jangka waktu pembiayaan hingga 15 tahun, dan *plafond* (batas tertinggi biaya) yang diberikan hingga Rp 1 milyar.

4.2.3 Mekanisme Pengajuan dan Persyaratan PHS

Pembiayaan hunian syariah ini diberikan kepada perorangan Warga Negara Indonesia (WNI) dengan semua jenis pekerjaan karyawan tetap, karyawan kontrak, wiraswasta, guru, dokter maupun profesional lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ni Made Ferta selaku *relationship manager* BMI cabang

malang. Di mana prosedur pengajuan pembiayaan hunian syariah di BMI cabang malang ini yaitu dengan cara melewati beberapa tahapan dalam pencairan dana pembiayaan, berikut analisisnya:

a. Prosedur pengajuan

1. Pengajuan pembiayaan PHS, yaitu dengan cara melakukan pengisian formulir permohonan biaya dan menyerahkan semua data kepada pihak bank. Di mana pihak bank akan menandainya sebagai dokumen masuk.
2. Interview/wawancara nasabah, dalam hal ini nasabah dibagi menjadi dua yaitu nasabah pegawai tetap dan usahawan. Di mana dalam wawancara pegawai tetap akan di tanyai seputar profil, pengalaman kerja, alamat, alumni pendidikan, masalah pekerjaan beserta bidangnya dan berapa lama nasabah tersebut bekerja, sedangkan bagi nasabah usahawan akan ditanyai seputar tersebut di atas serta usaha dan legalitasnya.
3. Pengecekan, di mana dalam hal ini pengecekan akan dilakukan oleh pihak bank dengan cara melihat status calon nasabah di BI *checking* yaitu untuk mengetahui riwayat pembiayaan yang telah diterima oleh nasabah berikut status nasabah yang ditetapkan oleh BI misalkan lancar, tidak lancar, macet dan lain sebagainya yang dijadikan sebagai faktor pertimbangan pihak bank pada calon nasabah kedepan dalam kemampuan proses pembayaran.
4. Penilaian rumah (*appraisal*), sebelum kredit yang diminta dikururkan kepada nasabah, dari pihak Bank harus menilai / mengevaluasi nilai harga

pasar dari Jaminan yang dianggunkan (Sertifikat Tanah) agar nilai kredit tidak terlalu kecil atau terlalu besar dari nilai Jaminan.

5. Pengolahan, yaitu data yang terkumpul akan diolah oleh *marketing* sebagai usulan pembiayaan rumah.
6. Persetujuan, di mana setelah usulan dan semua persyaratan memadai, tanda terima dilakukan oleh komite sebagai bukti pembiayaan.
7. Akad, yaitu melakukan proses akad pembiayaan (akad *musyarakah mutanaqisah*) sebagai tanda kesepakatan dalam bertransaksi.
8. Pencairan dana, merupakan proses akhir dalam transaksi pembiayaan yaitu calon nasabah akan mendapatkan pencairan dana untuk proses pembiayaan hunian syariah yang akan dilakukan.

Untuk memenuhi prosedur diatas, calon nasabah harus menyerahkan persyaratan dokumen sebagai bukti dalam pembiayaannya, antara lain:

Tabel 4.3
Persyaratan Dokumen Nasabah

No	Jenis Dokumen	Pegawai	Pekerja Profesional	Wiraswasta
1.	Aplikasi asli yang telah diisi dengan lengkap dan benar	√	√	√
2.	Fotokopi KTP calon nasabah dan suami atau istri	√	√	√
3.	Fotokopi Kartu Keluarga (KK)	√	√	√
4.	Fotokopi Surat Nikah	√	√	√
5.	Fotokopi sertifikat tanah obyek agunan	√	√	√
6.	IMB / IPMB / Ijin Pendahuluan Mendirikan Bangunan / Surat Ijin sejenis dari instansi setempat yang berwenang	√	√	√
7.	PBB tahun terakhir (untuk rumah tangga kedua)	√	√	√

8.	Fotokopi Rekening Tabungan / Giro (R/K) Pribadi 3 bulan terakhir	√	√	√
9.	Laporan Keuangan Perusahaan	√	√	√
10.	Slip gaji terakhir dan / atau surat keterangan penghasilan	√	√	√
11.	Fotokopi Ijin-ijin praktek profesi	√	√	√
12.	Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan beserta perubahan dan Ijin-ijin usaha: TDP dan SIUP	√	√	√
13.	Fotokopi NPWP Pribadi / SPT Pribadi.	√	√	√

Data: BMI Cabang Malang

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa apabila ada nasabah yang belum dapat memenuhi salah satu persyaratan dokumen maka akan berpengaruh terhadap nilai rumah. Misalkan persyaratan bagi pegawai, apabila pegawai tidak dapat memenuhi persyaratan dokumen pada point ke enam maka hal ini akan berpengaruh terhadap nilai rumah yang akan dibeli.

b. Persyaratan Administratif Untuk Pengajuan

Persyaratan administratif ini diberikan untuk bukti lanjutan dalam pembiayaan yang dilakukan oleh calon nasabah, yang terdiri dari:

1. Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
2. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga
3. Fotocopy NPWP untuk *plafond* pembiayaan di atas Rp 100 juta
4. Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah)
5. Fotocopy Surat Belum Nikah (bila belum menikah)
6. Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai/karyawan)
7. Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 3 bulan terakhir

8. Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir
9. Laporan keuangan atau laporan usaha (untuk wiraswasta dan profesional)
10. Fotocopy dokumen bangunan yang akan dibeli: SHM/SHGB, IMB dan denah bangunan.

c. Persyaratan Akad Kredit

1. Sertifikat cek oleh notaris
2. Sudah melakukan pembayaran biaya realisasi, yang terdiri dari:
 - i) Biaya administrasi, yaitu penerapan biaya administrasi fix untuk plafond kredit sampai dengan jumlah tertentu. Misalkan biaya yang ditetapkan sebesar Rp 250.000 ataupun biaya administrasi dengan prosentase tertentu dari plafond kredit (jumlah kredit yang disetujui) misalnya 1%.
 - ii) Notaris: akad, pengecekan, balik nama, AJB (Akad Jual Beli)
 - iii) Biaya asuransi jiwa yaitu besarnya biaya yang tergantung dari usia calon nasabah saat mengajukan kredit. Di mana pihak Bank memiliki perhitungan tersendiri untuk menetapkan biaya ini.
 - iv) Biaya kebakaran, biaya ini juga dikenakan oleh pihak bank dalam rangka melindungi jaminan berupa bangunan apabila suatu hari terjadi risiko kebakaran.
 - v) Biaya materai, sebagai bukti sah dalam pembiayaan.
 - vi) Hold 1 kali angsuran, yaitu misalkan pihak bank sudah mendapatkan angka *plafond* pinjaman dari calon nasabah dan telah ada nilai angsuran tiap bulannya, maka pihak bank akan melakukan hold 1

kali angsuran, di mana uang ini akan disimpan pada rekening Koran pinjaman nasabah dan tidak dapat dicairkan sampai jangka waktu kredit berakhir.

Berdasarkan keterangan keseluruhan persyaratan diatas, BMI cabang malang juga akan melakukan analisis AMDAL dalam penilaian lokasi rumah yang dinyatakan sebagai salah satu ketentuan syarat posisi rumah yang akan dibeli, antara lain yang lebih difokuskan pada:

1. Air (apakah termasuk daerah rawan banjir dan apakah rumah tersebut dekat dengan sungai).
2. Tidak dekat dengan tegangan listrik yang disebut dengan istilah sutet.
3. Tidak dekat dengan TPA atau tempat pembuangan akhir.
4. Jalannya bisa dilewati mobil.
5. Tidak dekat dengan tower.
6. Tidak dekat dengan kuburan.
7. Dan bukan tusuk sate atau rumah yang berada dalam posisi tepat di tengah-tengah pertigaan jalan yang terhimpit oleh dua rumah.

4.2.4 Faktor pertimbangan BMI Cabang Malang Terhadap Nasabah

BMI merupakan bank pertama murni syariah di Indonesia di mana Bank Muamalat juga merupakan perbankan yang memperhatikan kelangsungan pembiayaan yang akan dilakukan oleh nasabah maupun kelancaran dalam perbankan itu sendiri. Oleh karena itu dalam pembiayaan hunian syariah, BMI cabang malang melakukan pertimbangan-pertimbangan sebelum pembiayaan

tersebut masuk dalam tahapan pencairan dana. Hal ini dilakukan untuk kepastian dalam pelaksanaan PHS serta melihat kemampuan nasabah dalam pembayaran dan pelunasannya.

Setelah faktor-faktor pertimbangan yang diperhatikan oleh BMI cabang Malang dalam pembayaran angsuran pembiayaannya, nasabah juga dapat memperhatikan beberapa hal yaitu tanggal pembayaran angsuran pembiayaan yang dilakukan 1 bulan setelah akad dan juga dalam pembayarannya yang tidak diperbolehkan untuk mendekati tanggal akhir bulan yaitu tanggal 27 keatas.

Serta dalam angsuran pembiayaan yang dilakukan dengan cara memilih tanggal yang diinginkan. Misalkan nasabah melakukan awal akad pada tanggal 15, maka nasabah tersebut dapat memilih setiap angsuran pembiayaan pada tanggal dengan ketentuan tanggal antara 1 sampai 15, akan tetapi nasabah tidak diperbolehkan membayar angsuran melebihi tanggal 16 keatas.

Dijelaskan dalam wawancara dengan Ni Made Ferta selaku *Relationship Manager* di Bank Muamalat Indonesia cabang Malang yang mengatakan bahwa:

“Sedangkan cara pembayaran angsuran yaitu pada saat akad berlangsung, calon nasabah harus memiliki rekening di bank muamalat yang berfungsi sebagai alat pembayaran kewajiban musyarakah. Di mana pembayaran angsuran dimulai satu bulan setelah tanggal akad.”

Dalam pelaksanaannya, BMI mempertimbangkan calon nasabah sesuai dengan metode analisis 5C+1C, yaitu:

1. Character (karakter)

Bank muamalat akan memberikan form pengisian pendaftaran kepada nasabah yang berupa data pribadi diantaranya masalah pekerjaan, gaji perbulan dan kartu keluarga. Selain itu BMI Cabang Malang akan melihat

dari BI *checking* dan informasi dari pihak lain melalui pihak yang mengenal baik calon nasabah.

Hal tersebut akan menentukan apakah nasabah tersebut layak dan mampu membayar cicilan rumah sesuai dengan keinginan nasabah yang akan dipotong pula dengan kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan keluarga.

2. **Capacity (kapasitas usaha)**

Untuk meneruskan penyaluran pembiayaan BMI cabang Malang akan melihat kemampuan dan keahlian yang dimiliki calon nasabah dalam mengelola usaha yang mendapatkan modal berupa pembiayaan *musyarakah*.

Hal tersebut dipantau oleh BMI cabang Malang dari laporan keuangan calon nasabah, memeriksa slip gaji dan rekening tabungan, serta survei ke lokasi usaha calon nasabah. Dengan keterangan gaji satu bulan nasabah akan dikurangi dengan kebutuhan pokok keluarga sehari-hari dan sisanya mencukupi atau tidak untuk mengangsur pembiayaan rumah selama jangka waktu yang ditentukan.

3. **Capital (modal)**

Biaya awal yang akan diberikan untuk pembiayaan hunian syariah pada calon nasabah yaitu sebesar 10% dari harga rumah yang diinginkan nasabah. Atau pun bank dapat menentukan berapa dana yang akan disalurkan bagi nasabah dengan mengetahui posisi dan struktur keuangan nasabah. Besarnya kemampuan modal nasabah dapat diketahui dari laporan keuangan calon nasabah beserta uang muka yang dibayarkan dalam memperoleh pembiayaan.

4. *Collateral (jaminan)*

Jaminan yang dimaksud oleh BMI Cabang Malang ini yaitu akan memegang sertifikat rumah yang diangsur nasabahnya sampai pelunasan berakhir.

5. *Condition (kondisi)*

BMI cabang malang akan menanyakan seputar usaha nasabah beserta menganalisis dampak kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah di masa yang akan datang, untuk mengetahui pengaruh kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah.

Hal tersebut merupakan kelangsungan dari pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan pembiayaan pada calon nasabah.

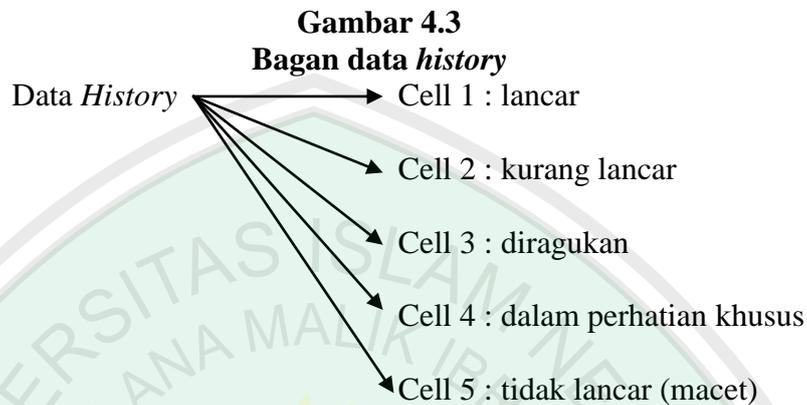
6. *Constrain (hambatan usaha)*

Constrain yang merupakan faktor penghambat atau rintangan pada suatu daerah dan wilayah tertentu yang menyebabkan suatu proyek tidak dapat dilakukan. Untuk hal ini sangat diperhatikan oleh BMI cabang malang sebelum memberikan pembiayaan pada calon nasabah.

Sedangkan faktor-faktor lain sebagai pertimbangan yang akan diputuskan oleh BMI cabang malang, antara lain:

1. *BI checking* di mana analisis data akan dilakukan untuk mengetahui apakah calon nasabah memiliki pinjaman di bank lain.
2. Status yang merupakan salah satu faktor yang akan dilihat oleh pihak bank, di mana status adalah suatu keadaan nasabah untuk kelangsungan pembiayaan

yang akan datang. Status para nasabah tersebut di dapat dari melihat data *history* yang telah lalu. Dengan keterangan sebagai berikut:



Yang kemudian nasabah akan diproses lebih lanjut masalah pembiayaan ketika calon nasabah PHS apabila dalam posisi cell 1 atau lancar. Di mana dalam status tersebut dapat diperkirakan bahwa calon nasabah dapat menyelesaikan pembiayaan.

3. *History* yang merupakan laporan apakah nasabah pernah melakukan pembiayaan di instansi lain.
4. Jaminan / agunan pembiayaan (dapat membiayai 90% dari nilai pasar).
5. *Cast ratio* dari nasabah, antara pendapatan dengan pengeluaran nasabah. Apabila tidak memenuhi akan diberikan keringan dengan dipanjangkannya jangka waktu ataupun dengan diturunkannya *plafondnya* (uang muka).
6. Kemampuan pembayaran biaya-biaya, misalkan biaya asuransi, KPR dll.

Selain faktor-faktor yang dijelaskan diatas, BMI Cabang Malang tetap melaksanakan pertimbangan dengan mengedepankan syariah Islam, yaitu dengan

tetap memperhatikan kondisi sifat amanah, kejujuran, dan kepercayaan dari masing-masing nasabah.

4.2.5 Perhitungan Dalam PHS Menggunakan Akad *Musyarakah*

Menurut Veithzal dan Arviyan (2010 : 799) proses penentuan tingkat bagi hasil diperlukan kesepakatan kedua belah pihak, yang terungkap dalam nisbah bagi hasil. Proses penentuan nisbah bagi hasil dalam bank islam hampir sama dengan proses perhitungan biaya dana dan perhitungan tingkat bunga pembiayaan pada bank konvensional. Namun dengan penekanan berbeda, karena bank konvensional berbasiskan biaya sedangkan bank islam berbasiskan pendapatan.

Dalam hukum Islam penerapan bagi hasil harus memperhatikan prinsip *At ta'awun*, yaitu saling membantu dan saling kerjasama di antara anggota masyarakat untuk kebaikan, sebagaimana dinyatakan dalam QS Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan ketaqwaan, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.

Serta menghindari prinsip *Al iktinaz*, yaitu menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur (tidak digunakan transaksi) sehingga tidak bermanfaat bagi masyarakat umum.

Porsi Nisbah

1. BMI	69,70%
2. Nasabah	30,30%
Minimal THP (<i>Take Home Pay</i>)	3.586.775
Terhadap DI (<i>Disposable Income</i>)	2.391.183

Ilustrasi

Pendapatan	Rp 6.000.000
Suami	Rp 4.000.000
Istri	Rp 2.000.000
Pengeluaran	Rp 2.500.000
Pengeluaran Tetap	Rp 2.500.000
Pengeluaran Tidak Tetap	-

Sisa Penghasilan Bersih Rp 3.500.000

Sisa penghasilan bersih stlah angsrn Rp 2.065.290

Cast Ratio

Terhadap THP	23.91%
Terhadap DI	40.99%

Tabel 4.4
Ketentuan *Cash Ratio*

No	Pendapatan	THP	DI
1.	sd 5jt	35%	70%
2.	> 5jt sd 10jt	40%	75%
3.	> 10jt	50%	80%

Sumber Data: BMI Cabang Malang

Keterangan:

Berdasarkan data diatas pak ahmad membayar uang muka dengan minimal 10% dari harga jual rumah yaitu Rp 15.000.000,00 akan tetapi pak ahmad mampu membayar dengan harga Rp 50.000.000,00 sehingga mengurangi harga beli rumah cukup banyak. Untuk *yield* (proyeksi keuntungan yang harus atau wajib diperoleh oleh bank) dan juga nilai sewa yang ditentukan oleh pihak BMI cabang Malang, dengan keterangan perhitungan lainnya sebagai berikut:

Perhitungan sewa = nilai sewa x jangka waktu

$$= \text{Rp } 1.434.710 \times 120$$

$$= \text{Rp } 172.165.200$$

$$\begin{aligned} \text{Porsi nisbah BMI} &= \left(\frac{\text{Nominal syirkah} \times \text{yield}}{12 \text{ bulan}} \right) / \text{nilai sewa} \\ &= \left(\frac{\text{Rp } 100.000.000 \times 12\%}{12 \text{ bulan}} \right) / \text{Rp } 1.434.710 \\ &= \left(\frac{\text{Rp } 12.000.000}{12 \text{ bulan}} \right) / \text{Rp } 1.434.710 \\ &= \frac{\text{Rp } 1.000.000}{\text{Rp } 1.434.710} \\ &= 0.697004969 \\ &= 69.70\% \end{aligned}$$

$$\text{Porsi nisbah nasabah} = 100\% - 69.70\% = 30.30\%$$

$$\begin{aligned}
 \text{Cast ratio terhadap THP (\%)} &= \frac{\text{Angsuran}}{\text{Pendapatan}} \\
 &= \frac{\text{Rp 1.434.710}}{\text{Rp 6.000.000}} \\
 &= 23.91\%
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Cast ratio terhadap DI (\%)} &= \frac{\text{Angsuran}}{\text{Pendapatan} - (\text{Biaya-Biaya})} \\
 &= 40.99\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan data tabel ketentuan ratio di atas, perhitungan *cast ratio* pak Ahmad masuk dalam golongan dua yaitu pendapatan dengan jumlah diatas Rp 5 jt sampai dari Rp 10 jt dan dengan ketentuan persentase THP (40%) dan DI (75%). Sehingga hasil dari THP (23.91%) dan DI (40.99%) masuk dalam kriteria, sehingga pak Ahmad layak untuk mendapatkan pembiayaan. Selain keterangan tersebut di atas dapat dijelaskan pula bahwa yang berpengaruh terhadap nisbah bagi hasil yaitu jangka waktu, jumlah pembiayaan dan pendapatan nasabah. Ketiga faktor tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Ismail tentang faktor-faktor yang mempengaruhi bagi hasil, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga faktor berpengaruh besar dalam tinggi rendahnya nisbah bagi hasil dalam pembiayaan hunian syariah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.

4.2.6 Perlakuan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ni Made Ferta selaku *Relationship Manager*, yang mengatakan bahwa:

“dalam PHS ini nasabah yang menunggak akan diingatkan dari pihak bank dengan cara di hubungi menggunakan media telpon, atau menggunakan surat teguran bagi yang melewati batas waktu pemberian keringanan dan melakukan lelang atas tunggakan pembayaran”.

Dengan keterangan analisis sebagai berikut, bahwa bagi nasabah yang menunggak dalam pembayaran PHS akan diingatkan oleh pihak bank dengan cara menghubungi nasabah menggunakan media telpon, dan apabila nasabah masih tetap menunggak, maka pihak bank akan mendatangi nasabah tersebut untuk kepastiannya dalam pembiayaan. Pihak bank akan memberikan keringan bagi nasabah yang menunggak dengan cara membukakan hold 1 kali angsuran. Dengan ketentuan bahwa setelah ekonomi nasabah sudah kembali pulih maka nasabah harus menyetorkan kembali untuk di hold kan kembali. Sedangkan untuk satu bulan kedepan apabila nasabah masih menunggak dalam pembiayaan, pihak bank akan mengirim surat teguran dengan beberapa tingkatan yaitu surat peringatan dengan tingkatan 1 atau dasar, tingkatan 2 atau sedang dan tingkatan 3 atau berat. Dan pada akhirnya bagi nasabah yang tidak menanggapi surat teguran tersebut akan dilakukan lelang rumah atas tunggakan pembayaran.

Sedangkan untuk nasabah yang melakukan pelunasan angsuran PHS akad *musyarakah* sebelum jatuh tempo tidak akan mendapatkan potongan atas pembiayaan tersebut, akan tetapi nasabah hanya akan melunasi pembayaran sisa pokok kredit saja bukan seluruh sisa kredit (pokok+margin).

4.2.7 Keuntungan dan Keunggulan Penggunaan PHS

Dalam pembiayaan hunian syariah di BMI Cabang Malang, pihak Bank Muamalat memberikan fitur unggulan dan keuntungan bagi para nasabah, antara lain:

1. Sesuai kebutuhan nasabah, yaitu pembiayaan ini dapat digunakan sebagai kepemilikan rumah, ruko, rukan, apartemen, kios dan take over kredit pemilikan rumah.
2. Fleksibel, di mana dalam pembiayaan hunian syariah ini, angsuran dapat dilakukan dengan mengatur jangka waktu hingga 15 tahun.
3. Ringan, yaitu uang muka yang diberikan hanya 10% dari harga harga perolehan yang diakui oleh bank yaitu dari harga jual rumah dan lain sebagainya.
4. Adanya pilihan angsuran tetap hingga lunas atau kesempatan angsuran yang lebih ringan.
5. Nilai pembiayaan yang tinggi hingga 90% dari nilai rumah (dari harga perolehan yang diakui Bank)
6. Aman, yaitu pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah akan dilindungi oleh asuransi. Oleh karena itu pihak bank akan memberikan pelayanan rasa aman dan tanggung jawab pada nasabah.
7. Sesuai kemampuan, merupakan *plafond* atau batas tertinggi biaya yang akan diberikan oleh pihak bank bagi calon nasabah yaitu hingga sebesar Rp25 milyar, sehingga dapat disesuaikan dengan kemampuan nasabah dalam pembiayaan yang akan datang.

8. Penuh pengertian, di mana ketika nasabah ingin mempercepat proses pelunasan, pihak bank tidak akan memberlakukan denda atau *penalty* akan tetapi hanya akan melunasi pembayaran sisa pokok kredit saja bukan keseluruhan sisa kredit.
9. Memberikan ketenangan hati yaitu proses pembiayaan yang akan dilakukan sesuai dengan syariat Islam.

4.2.8 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Pada PHS Di BMI Cabang Malang

PHS dengan penggunaan akad *musyarakah* merupakan pembiayaan dengan proses yang lumayan panjang dengan beberapa persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. Dalam proses pelaksanaannya pembiayaan ini mengalami beberapa kendala, antara lain sebagai berikut:

1. Nasabah yang mengeluh akan persyaratan dalam pembiayaan. Di mana bagi nasabah persyaratan masih dirasa cukup banyak dan sulit dalam pemenuhannya.
2. Nasabah yang tidak mau melakukan prosedur yang cukup panjang dan rumit.
3. Biaya realisasi yang cukup tinggi. Misalkan biaya untuk realisasi kebakaran, asuransi, materai dan administrasi.
4. Akad yang tidak diwakilkan, merupakan suatu kewajiban yang cukup berat menurut nasabah dalam pemenuhannya di mana ketika posisi nasabah yang berada di luar kota.
5. Cidera janji, yang merupakan keterlambatan pembayaran yang tidak sesuai dengan waktu kesepakatan janji. Dalam hal ini keterlambatan yang dilakukan oleh nasabah selain disebutkan diatas juga merupakan nasabah yang tidak

memenuhi kewajibannya karena kondisi di luar kehendak nasabah serta nasabah yang mampu membayar akan tetapi menunda-nunda dalam pembayaran.

Terkait dengan kendala-kendala yang muncul dalam proses pembiayaan hunian syariah di BMI cabang malang, hal ini juga dipertegas oleh salah satu nasabah pengguna PHS akad *musyarakah* tersebut. Di mana kendala dalam hal ini yaitu kendala dalam pembiayaan-pembiayaan di awal pembayaran yang cukup tinggi seperti biaya asuransi jiwa dan notaris, serta alamat rumah nasabah yang jauh dengan kesulitan dalam mengumpulkan berkas-berkas dokumen persyaratan PHS. Keterangan tersebut diperoleh dengan wawancara oleh satu nasabah pengguna PHS akad *musyarakah* yaitu Mr. X (peneliti samarkan untuk privasi data nasabah) yang mengatakan bahwa:

“sejauh ini saya tidak mengalami kendala yang berlebihan, akan tetapi karena lokasi saya yang cukup jauh dari bank muamalat jadi saya rasa kendala saya terdapat pada persyaratan dokumen-dokumen yang harus dikumpulkan. Tetapi dalam hal ini saya dipermudah dengan adanya media e-mail. Serta mungkin saya akan selalu mempersiapkan diri untuk adanya evaluasi dari pihak bank terkait dengan pembayaran yang dilakukan dengan melihat kondisi ekonomi. Dan juga saya mengalami sedikit kendala dalam pembiayaan diawal mengenai biaya-biaya antara lain biaya asuransi jiwa dan notaris yang cukup tinggi”.

Berdasarkan keterangan kendala di atas, kendala yang paling dominan dalam pembiayaan hunian syariah terdapat pada faktor nasabah. Dijelaskan dalam wawancara dengan *Relationship Manager* yang mengatakan bahwa faktor *capacity* atau kemampuan nasabahlah yang sangat diperhatikan dalam pembiayaan. Karena dalam aplikasi pembiayaan hunian syariah dari kemampuan

nasabah yaitu mampu tidaknya serta mampu akan tetapi menunda pembiayaan (telat), sehingga akan terjadi penunggakan. Hal ini dapat diketahui oleh pihak bank dari proses analisis rumah nasabah yaitu nasabah yang menunggak pembayaran akan tetapi rumah yang ditempatinya sekarang memiliki perabotan yang cukup mewah dan bisa dikatakan mampu dalam pembiayaan.

Selain *capacity* faktor karakter juga sangat diperhatikan oleh pihak bank yaitu faktor amanah, kejujuran dan kepercayaan nasabah. Akan tetapi ketiga faktor tersebut cukup sulit terdeteksi dalam implementasinya, hal ini dikarenakan faktor karakter terdapat pada niat nasabah yang tidak bisa dilihat secara kasat mata atau dianalisis secara langsung.

4.2.9 Strategi Dalam Mengatasi Kendala Dalam PHS Di BMI Cabang Malang

Sedangkan dalam mengatasi kendala-kendala yang muncul dalam pembiayaan hunian syariah Bank Muamalat Cabang Malang meminimalisirnya dengan cara sebagai berikut:

1. Keringanan dalam pemenuhan persyaratan

Ketika nasabah berada di luar kota nasabah dapat mengirim melewati media e-mail, dan apabila posisi nasabah dapat dijangkau oleh pihak bank akan didatangi secara langsung ke rumah nasabah. Hal ini terkait dengan nasabah yang tidak dapat memenuhi persyaratan di kantor BMI Cabang Malang dengan alasan tertentu dan oleh karena itu pihak bank memfasilitasinya.

2. Keringanan bagi tunggakan pembayaran

Bagi nasabah yang mengalami tunggakan dalam pembiayaan hunian syariah pihak bank akan memberikan keringanan dengan membuka hold 1 kali angsuran yaitu misalkan pihak bank sudah mendapatkan angka *plafond* pinjaman dari calon nasabah dan telah ada nilai angsuran tiap bulannya, maka pihak bank akan melakukan hold 1 kali angsuran, di mana uang ini akan disimpan pada rekening Koran pinjaman nasabah dan tidak dapat dicairkan sampai jangka waktu kredit berakhir. Dengan ketentuan bahwa pembiayaan nasabah sudah kembali normal lagi, maka nasabah harus menyetorkan kembali 1 kali angsuran untuk di hold kembali.

3. Faktor pertimbangan penilaian nasabah

Dalam meminimalisir kendala, pihak bank akan melakukan analisis terhadap nasabah dengan memperhatikan tiga hal pokok. Antara lain, faktor manajemen, produksi dan pemasaran nasabah baik untuk nasabah dengan pekerjaan wiraswasta maupun pekerja tetap. Berhubung nasabah dalam bank muamalat cabang malang bukan konsumsi perusahaan melainkan perorangan, oleh karena itu ketiga hal pokok di atas tidak digunakan. Akan tetapi pihak bank cenderung menganalisis atau melakukan penilaian nasabah dari faktor bagaimana nasabah dalam mendapatkan, mengolah dan menggunakan modalnya. Ketiga hal tersebut dijadikan acuan oleh pihak bank untuk melihat kemampuan nasabah dalam memenuhi proses pembiayaan yang akan datang.