

**FAKTOR YANG MENYEBABKAN TAKE OVER NASABAH  
PENSIUNAN KE BANK SYARIAH (STUDI KASUS : BANK  
MUAMALAT KC MOH YAMIN)**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Seminar Proposal pada  
Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

**Oleh:**

**DINA HANDAYANI**  
**NIM: 19.5.15.0136**

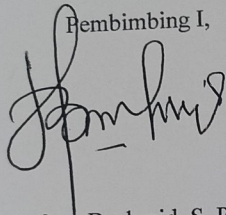
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARMA PALU  
2023**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul "Analisis Faktor Yang Menyebabkan Take Over Nasabah Pensiunan Ke Bank Syariah ( Studi Kasus Bank Muamalat Kc Moh Yamin)" oleh mahasiswa atas nama Dina Handayani NIM: 19.5.15.0136, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

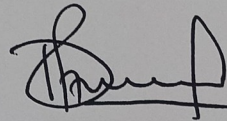
Palu, Agustus 2023 M  
Rajab 1444 H

Pembimbing I,



Dr. Sofyan Bachmid, S. Pd., M.M  
NIP. 19680325200003 1 002

Pembimbing II,



Dede Arseyani Pratamasyari S.Si., M. Si  
NIP.199012162019032014

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, Agustus 2023 M  
Rajab 1444 H

Penulis/ Peneliti.


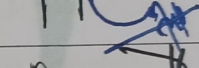
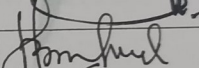
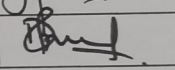
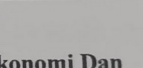


Dina Handayani  
NIM: 19.5.15.0136

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Mahasiswa Dina Handayani, NIM: 19.5.15.0136 dengan judul "Analisis Faktor Yang Menyebabkan Take Over Nasabah Pensiunan Ke Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Ke Moh Yamin)" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 23 Oktober 2023 M. Yang bertepatan dengan 8 Rabiul Akhir 1445 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	N a ma	TandaTangan
Ketua	Noval, M.M	
MunaqisyI	Dr. Sitti Aisyah, S.EI., M.EI	
MunaqisyII	Nur Syamsu S.H.I.,M.Si	
PembimbingI	Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M	
PembimbingII	Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si	

### Mengetahui:

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah

Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.  
NIP. 19860204 201403 1 002

Dekan Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Islam

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I.  
NIP. 19650505 199903 1 002

## KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنُ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ وَاوَّاهُ ، أَمَا يَعْدُ

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan. Maka penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua Penulis Ayahanda Razman dan Ibunda Fahriati yang telah mendoakan, memberikan motivasi, dan mendidik penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini. Semoga Allah SWT membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya.
2. Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalangi., M.Pd. selaku Rektor UIN Datokarama Palu, Dr. H. Abidin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. H. Kamaruddin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Mohamad Idhan, S,Ag., M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah mendorong dan memberi kebijakan dalam berbagai hal.

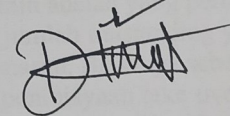
3. Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr Ermawati, S.Ag., M.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Drs Sapruddin M.H.I sebagai Dekan Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Malkan, M.Ag sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. Sofyan Bahmid, S. Pd., M.M selaku Pembimbing I dan Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga selesai sesuai harapan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
7. Staf akademik dan umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
8. Rifai Dongko selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang telah banyak memberikan bantuan berupa referensi dan buku-buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.

9. Pimpinan Bank Muamalat K.c Moh. Yamin yang telah memberikan izin penelitian.
10. Teman-temanku Ardi Setiawan, Irmawati, Nina Nuraini, Nur Faizy, Rifki yang telah banyak memberikan bantuan, semangat dan motivasi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.

Akhirnya, kepada semua pihak yang namanya tidak sempat termuat dalam pengantar ini, Penulis mohon maaf serta terima kasih atas bantuan, motivasi dan kerjasamanya. Penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah Swt.

Palu, Agustus 2023

**Penulis,**



Dina Handayani  
NIM: 19.5.15.0136

## ABSTRAK

Nama : **Dina Handayani**  
NIM : **19.5.15.0136**  
Judul Skripsi : **Analisis Faktor Yang Menyebabkan Take Over Nasabah Pensiunan Ke Bank Syariah ( Studi Kasus Bank Muamalat Kc Moh Yamin)**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengapa terjadi permintaan take over nasabah pensiun ke Bank Muamalat dan proses pelaksanaan pembiayaan pensiun yang dilakukan pada Bank Muamalat. Penelitian merupakan jenis penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada informan yaitu pihak Bank Muamalat Kc Moh. Yamin dan nasabah pensiun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan take over pembiayaan pensiun oleh Bank Muamalat K.c Moh Yamin dilatarbelakangi oleh beberapa faktor yaitu faktor kebutuhan dana, faktor margin yang lebih ringan, faktor plafon yang lebih tinggi, faktor pelayanan cepat dan ramah, dan faktor proses yang dipermudah. Dalam prosedur pelaksanaan akad sudah sesuai dengan fatwa DSNMUI/VI/2002 tentang pengalihan hutang yaitu qardh dan murabahah, syirkah almilik dan murabahah, qardh dan ijarah, dan qardh dan ijarah muntahiyah bittamlik. Namun ada beberapa hal yang harus di perhatikan lagi khususnya pada saat proses pelaksanaan take over pada saat penentuan waktu pelunasan serta penarikan agunan dan juga pada waktu pelunasan serta penarikan agunan yang seharusnya dilakukan oleh ketiga pihak yang terkait yaitu nasabah yang melakukan take over, bank yang nasabahnya di take over, bank yang melakukan take over dengan terlibat secara langsung. Proses take over Bank Muamalat K.c Moh Yamin adalah yang pertama nasabah datang ke bank sebelumnya untuk menanyakan jumlah outstanding yang harus dibayar dan memastikan juga kapan dilakukan pelunasan. Biasanya sebelum di lunasi pasti dikasih rincian. Yang kedua mengajukan pembiayaan take over ke bank pemberi kredit yang baru, Biasanya bank tersebut sekaligus akan memberikan informasi berapa besar sisa outstanding kredit dan bunganya yang akan di bayar sebagai pelunasan kreditnya. Ketiga melakukan analisis pembiayaan melengkapi berkas-berkas seperti FC KARIP, FC KTP, FC KK, NPWP, Surat nikah, Slip gaji terakhir, SK pensiun harus di kroscek keasliannya

Dari kesimpulan yang diperoleh diharapkan bagi Bank Muamalat K.c Moh Yamin dalam proses take over pembiayaan sebaiknya tidak hanya mengarahkan saja tapi bisa ikut terlibat langsung mulai awal proses hingga proses pelunasan. Selain itu harus bisa menjaga komunikasi dengan pihak kreditur awal dan nasabah dengan baik.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Masalah Penelitian .....	4
D. Penegasan Istilah .....	5
E. Garis-Garis Besar Isi Skripsi .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Landasan Teori .....	8
C. Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Kehadiran Penelitian .....	32
D. Jenis dan Sumber Data .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Teknik Analisis Data .....	34
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	38
B. Hasil Penelitian .....	47
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

---

Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai banyak penduduk dengan segala kemampuan SDM yang bermacam-macam. Hal ini bisa memaksimalkan dalam aspek khususnya di dalam dunia bisnis. Salah satu bisnis tersebut yaitu dalam dunia perbankan, dikarenakan di Indonesia notabennya berpenduduk mayoritas muslim (islam) sehingga akan menjadi peluang besar dalam perkembangan Islam itu sendiri dengan cara mempertimbangkan halal haramnya dari berbagai aspek. Tak jarang dalam kenyataannya orang mengenal bisnis dengan melihat kehalalan dari cara pengaplikasiannya tetapi hanya melihat dari keuntungan yang akan diperoleh dari bisnis tersebut.

Menurut Undang-undang RI nomor 10 Tahun 1998 (pasal 1 ayat 2) tentang perbankan, Bank merupakan lembaga atau badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk-bentuk lain dengan tujuan meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Sedangkan menurut pasal 1 ayat 7 Undang-undang nomor 10 tahun 2008, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) serta Unit Usaha Syariah (UUS). Bank Syariah merupakan lembaga bisnis yang berfungsi sebagai *financial intermediary* melalui kegiatan

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 9

menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut dalam bentuk pembiayaan.

Serta fungsi lainnya sebagai lembaga penyedia jasa lalu lintas keuangan.<sup>2</sup> Pada dasarnya Bank Syariah tidak menyalurkan secara langsung kepada nasabah (*mudharib*) tetapi menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan. Bank Syariah telah menjadi bagian sistem keuangan Indonesia sejak tahun 1992. Legitimasi bisnis yang dijalankan oleh Bank Syariah semakin kokoh dengan terbitnya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.<sup>3</sup> Saat ini, perkembangan di bidang jasa, khususnya pada perbankan berkembang pesat. Perbankan syariah harus dapat merebut perhatian para nasabah untuk memperkenalkan tentang perbankan syariah. Prinsip yang digunakan adalah prinsip syariah yang berdasarkan pada perjanjian atau akad yang menggunakan hukum Islam antara bank dengan nasabah maupun dengan pihak lainnya.<sup>4</sup>

Seiring perkembangan perbankan syariah yang pesat, masyarakat telah mengetahui adanya perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah berusaha untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh kemudahan di bidang bisnis dan keuangan. Selain menyediakan suatu produk seperti produk tabungan, pembiayaan dan lain-lain, bank syariah juga menyediakan jasa pelayanan keuangan yang akan mempermudah masyarakat untuk menjalankan bisnis maupun memenuhi kebutuhannya di bidang ekonomi.

---

<sup>2</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 2

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008. *Tentang Perbankan Syariah*, Lembaran Negara Nomor 94 Tahun 2008. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4867

<sup>4</sup> Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hal. 2

Pada konsep pembiayaan diperbankan, bank dapat memberikan kepada nasabah berupa pembiayaan konsumtif, modal kerja, maupun kerjasama pembiayaan yang diimplementasikan dalam kerjasama modal kerja.

Ada juga pembiayaan yang diberikan bank syariah kepada nasabah dimana nasabah tersebut sebelumnya memiliki tanggungan di bank lain, terutama yang berasal dari bank konvensional.

Berikut ini salah satu jasa pelayanan keuangan yang ditawarkan oleh bank syariah adalah *take over*.<sup>5</sup> Perbankan syariah dalam mengeluarkan produk pembiayaan *take over* berdasarkan fatwa DSN MUI No.31/DSN-MUI/IV/2002 tentang pengalihan hutang. Dalam hal ini, Bank syariah mengambil alih hutang nasabah di bank konvensional dengan cara memberikan jasa *hiwalah* atau menggunakan *qardh* yang disesuaikan dengan ada tidaknya unsur bunga dalam hutang nasabah kepada bank konvensional. Dalam akad ini disebutkan empat alternative akad yang bisa digunakan, salah satunya *qardh* dan *murabahah*.

Diantara bentuk muammalah yang diatur dalam ajaran Islam adalah masalah (pengalihan hutang) atau dalam istilah syaria<sup>h</sup> dinamakan dengan *al-hiwalah*. Ditinjau dari segi etimologi berarti *al-intiqal* dan *al-tahwil* yaitu pengalihan atau perpindahan. *Hiwalah* dari segi terminologi berarti pengalihan hutang baik berupa hak untuk mengalihkan pembayaran atau kewajiban untuk mendapatkan pembayaran hutang, dari orang yang mempunyai hutang dan

---

<sup>5</sup> Veizhal Rifai dan Arfiyan Arifin, *Islamic Banking*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), hal. 679-680)

piutang dengan disertai rasa percaya dan kesepakatan bersama. Atau hawalah berarti juga perpindahan beban hutang dari pihak orang yang berhutang (*muhil*) menjadi tanggungan orang yang berkewajiban membayarnya (*muh'al'alah*).

Sedangkan pengertian hawalah menurut DSN No. 31/DSN- MUI/VI/2002, adalah utang nasabah dari bank/lembaga keuangan konvensional ke bank/lembaga syariah yang dipindahkan sudah berakad.<sup>6</sup>

Dengan demikian dasar pemikiran terbentuknya suatu Bank Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist adanya larangan riba dan beroperasi tanpa adanya bunga. Riba itu sendiri merupakan penetapan bunga atau melebihi jumlah pinjaman pada saat pengembalian berdasarkan presentase tertentu dari jumlah pinjaman pokok yang dibebankan kepada peminjam.<sup>7</sup>

Hal ini merupakan salah satu alasan yang menjadikan banyak masyarakat yang dulunya menjadi nasabah bank konvensional berkeinginan untuk mengalihkan hutangnya dari bank konvensional ke bank syariah dengan alasan mensyariatkan transaksi dan menghindari praktek riba, berpindah menjadi nasabah bank syariah. Peningkatan jumlah pensiunan yang mengajukan pembiayaan pada lembaga perbankan, dengan hal itu berbagai lembaga perbankan menyediakan sarana pengalihan hutang (*take over*) baik dari bank konvensional maupun bank syariah. Serta ada beberapa faktor yang melatarbelakangi nasabah mengalihkan hutangnya kepada bank syariah. Salah

---

<sup>6</sup> Zuhri, *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), hal. 110

<sup>7</sup> Depag RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, Juz 2, (Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-art, 2005). Hal, 50

satu produk yang diminati dalam pembiayaan di Bank Syariah adalah pembiayaan pensiun. Pensiun adalah jaminan hari tua sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas di instansi pemerintah. Dengan keputusan menteri koordinator kesejahteraan rakyat no. 5 tahun 2989 menetapkan untuk pendanaan kata usia lanjut adalah *elderly* dan mereka yang berumur 55 tahun keatas. Pembiayaan kepada pensiun merupakan penyaluran fasilitas consumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada pensiunan, dengan pembiayaan angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Pembiayaan pensiun dikhususkan untuk pensiunan. Pembiayaan kepada pensiunan diberikan untuk menjembatani kebutuhan para pensiun serta juga mampu dianggap menjadi solusi bagi kebutuhan keluarga untuk berbagai kebutuhan seperti merenovasi rumah, modal usaha, menyekolahkan anak bahkan untuk pelunasan haji.

Pengajuan *take over* pada tahun 2022 untuk nasabah pensiunan Bank Muamalat Kc Moh Yamin.

**Tabel I.1**

Jumlah nasabah *take over*  
pembiayaan pensiun

Tahu	Jumlah	Plafon
2022	75	@100.000.000
2021	53	@100.000.000
2020	31	@100.000.000

Dari tabel I.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan *take over* pada pembiayaan pensiun tahun 2020-2022 Melakukan peningkatan setiap tahunnya, Sehingga dalam mengambil keputusan nasabah pembiayaan pensiun dipengaruhi oleh faktor internal terdiri dari ingin mengetahui aspek syariah, ketaatan terhadap haramnya riba, persespi, motivasi, integritas dan pembentukan sikap nasabah. Untuk faktor eksternal terdiri dari, tingkat margin lebih sedikit dari yang lain, produk, factor kualitas pelayanan, tingkat harga, promosi, pegawai, proses, lokasi, dan bukti fisik.<sup>8</sup>

Dalam mengambil keputusan untuk melakukan *take over* pembiayaan di Bank Muamalat K.c Moh Yamin yang mana nasabah tersebut sebelumnya telah melakukan pembiayaan di bank konvensional yang kemudian memutuskan untuk melakukan *take over* pembiayaan di Bank Muamalat KC Moh Yamin dengan alasan sehingga berani mengambil keputusan tersebut. Berdasarkan informasi dari karyawan bank Muamalat bahwa faktor yang melatarbelakangi nasabah pensiun melakukan *take over* ke Bank Muamalat adalah faktor syariah yang mana ketaatan terhadap azas syariah, keyakinan terhadap haramnya riba dan menghindari praktek riba / bunga di bank konvensional, faktor kebutuhan yang mana ingin menambah lebih pembiayaan, faktor margin yang mana margin lebih sedikit dari bank konvensional, dan faktor Kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan pengkajian lebih lanjut

---

<sup>8</sup>Lucia Febrianti, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah pensiun melakukan take over pembiayaan ke bank syariah mandiri kantor cabang batu sangkar*, (Kantor cabang batusangkar 2020), hal 7.

tentang “Analisis Faktor yang Menyebabkan Permintaan *Take over* Nasabah Pensiunan ke Bank Syariah” (Studi Kasus: Bank Muamalat KC Moh Yamin).

### ***B. Batasan Masalah***

---

Berdasarkan latar belakang, batasan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah *take over* horizontal yakni hanya faktor yang mempengaruhi permintaan *take over* nasabah pensiunan pembiayaan *take over* dari bank konvensional ke bank syariah.

### ***C. Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengapa terjadi permintaan *take over* nasabah pensiunan ke bank muamalat?
2. Bagaimana Proses pelaksanaan pengalihan hutang *take over* pembiayaan pensiun pada Bank Muamalat?

### ***D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian***

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian dan kegunaan penelitian ini adalah:

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui mengapa terjadi permintaan *take over* nasabah pensiun ke Bank Muamalat.



- b. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pembiayaan pensiun yang dilakukan pada Bank Muamalat.

## **2. Manfaat Penelitian**

---

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka kegunaan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Bagi penulis

Untuk pengembang keilmuan yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan, pemahaman dan pengalaman penelitian mengenai lembaga perbankan khususnya di bidang pembiayaan pensiun yakni faktor yang mempengaruhi permintaan *take over* nasabah pensiunan ke Bank Muamalat K.c Moh Yamin.

- b. Bagi akademisi

Sebagai bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan serta informasi sebagai bahan bacaan yang berisikan penelitian bersifat karya ilmiah.

- c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian diharapkan menjadi acuan atau referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian lanjutan terkait faktor yang mempengaruhi permintaan *take over* nasabah pensiunan ke Bank Muamalat K.c Moh Yamin.

- d. Bagi bank syariah

Penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan dan menjadi kajian ulang bagi Bank Syariah untuk mengambil kebijakan, strategi maupun

mengambil keputusan dalam strategi peningkatan nasabah *take over* pada pembiayaan pensiun. Serta mengaplikasikan penerapan harus sesuai antara praktek dengan teori dan syariat Islam.

---

### ***E. Penegasan Istilah***

Pada penelitian ini yang dijadikan responden adalah manager dan karyawan Bank Muamalat dibidang operasional, dengan melakukan Observasi, Wawancara, Dokumentasi langsung pada narasumber. Penelitian ini dilaksanakan di bank Muamalat Kc moh Yamin. Adapun identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Nasabah yang dulunya menjadi nasabah bank konvensional berkeinginan untuk mengalihkan hutangnya dari bank konvensional ke bank syariah dengan alasan mensyariahkan transaksi dan menghindari praktek riba, berpindah menjadi nasabah bank syariah.
2. Peningkatan jumlah nasabah pensiunan sehingga lembaga perbankan menyediakan sarana pengalihan hutang (*take over*) baik dari bank konvensional maupun bank syariah.
3. Ada beberapa faktor yang melatarbelakangi nasabah mengalihkan hutangnya kepada bank syariah.

### ***F. Garis-Garis Besar Isi***

Rangkaian penulisan proposal ini garis besar isi proposal ini penulis paparkan secara sistematis kedalam tiga bab secara berturut-turut sebagai berikut :

Bab I sebagai bab pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan terakhir adalah garis-garis besar isi proposal.

Bab II yaitu bab kajian pustaka yang membahas mengenai penelitian terdahulu, dan tinjauan pustaka.

Bab III yaitu bab metode penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

---

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### ***A. Kajian Terdahulu***

Pada kajian terdahulu penulis mengambil beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebagai pedoman bagi penulis dalam melakukan penelitian selanjutnya, kajian terdahulu tersebut diantaranya adalah:

1. Faisal Fajar, dengan judul, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Melakukan Take Over KPR Bank Konvensional ke Bank BRI Syariah Banjarmasin. Dapat disimpulkan. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana mekanisme take over KPR pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi. Dan untuk mengetahui faktor yang melatarbelakangi nasabah melakukan take over bank konvensional ke Bank BRI Syariah. Penelitian yang peneliti lakukan merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Bank BRISyariah KCP Kayu Tangi yang beralamat di Jl. Sultan Adam No. 13 A Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara
2. Harfi Dwi Zulita, dengan judul “Analisis Kesesuaian Akad Pengalihan Hutang (*Take over*) Menurut Fatwa DSN-MUI (Bank BRI Syariah

KCP Pringsewu)”. Dapat disimpulkan bahwa Akad pembiayaan pengalihan hutang (*Take over*) yang diterapkan Bank BRI Syariah sudah sesuai dengan fatwa DSN-MUI No. 31/DSN-MUI/VI/2002 tentang pengalihan hutang. Yang dijelaskan pada alternatif I, LKS yaitu bank syariah memberikan dana qardh kepada nasabah dan melunasi hutangnya di LKK lalu asset yang telah dilunasi menjadi milik sepenuhnya nasabah.

3. Millaturrofi'ah, dengan judul “Analisis Pelaksanaan Pengalihan Hutang (*Take over*) Di Bank Jateng Cabang Syariah Semarang”. Dapat disimpulkan bahwa dasar hukum yang digunakan Bank Jateng cabang syariah Semarang dalam operasional pengalihan hutang (*take over*) berpijak pada fatwa DSN MUI. Yang mana, penggunaan dasar hukum tersebut dinilai telah sesuai dengan kebutuhan bank. Dari segi hukum islam pelaksanaan pengalihan hutang (*take over*) telah sesuai dengan syariah dan dinilai tidak melanggar UUD Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, karena tidak menyalahi ketentuan yang ada dalam UU tersebut.

*take over*, yaitu dengan akad qardh, syirkah al-milk, ijarah, dan ijarah muttahiya bit tamlik. mengembangkan penelitian yang telah dilakukan pada peneliti sebelumnya.

**METODE PERBEDAAN**  
**TABEL I.2**

No	Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1.	Faisal Fajar <sup>9</sup>	Faktor-faktor yang mempengaruhi Nasabah melakukan take over KPR bank konvensional ke bank BRI Syariah Banjarmasin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode Penelitian</li> <li>- Melakukan Take over pembiayaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi Penelitian</li> <li>- Nasabah pensiunan</li> </ul>	Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan dengan cara wawancara kepada empat responden karyawan 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

<sup>9</sup> Faisal Fajar, *Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah melakukan take over bank konvensional ke bank BRI Syariah Banjarmasin*. (Banjarmasin 2016 M/1437 H ).

					tersebut.
2	Harfi Dwi Zulita <sup>10</sup>	Analisis Kesesuaian Akad Pengalihan Hutang ( take over ) menurut fatwa DSN-MUI ( Bank BRI Syariah KCP Pringsewu)	- Metode penelitian - melakukan take over pembiayaan	- Lokasi penelitian - Kesesuaian Akad	Take over yang terjadi pada penelitian ini yaitu pengalihan hutang dari bank konvensional pemberi fasilitas pinjaman sebelumnya ke bank BRISyariah KCP Pringsewu, yang mana nasabah mempunyai utang ke bank konvensional pemberi fasilitas pinjaman sebelumnya kemudian dialihkan ke bank BRISyariah KCP Pringsewu dengan cara bank BRISyariah KCP Pringsewu memberikan qardh kepada nasabah dan dengan dana qardh tersebut nasabah bisa melunasi utangnya kepada bank konvensional pemberi fasilitas pinjaman sebelumnya, Qardh berupa pinjaman tanpa adanya tambahan karena setiap tambahan mengandung riba.
3	Millaturrofi'ah <sup>11</sup>	Analisis pelaksanaan	-Metode Penelitian	- Lokasi Penelitian	Berdasarkan penelitian pelaksanaan

<sup>10</sup> Harfi Dwi Zulita, *Analisis kesesuaian akad pengalihan hutang take over menurut fatwa DSN-MUI* ( Studi pada bank BRI Syariah kecamatan pringsewu). 1439 H/2018 M .

<sup>11</sup> Millaturrofi'ah, *Analisis pelaksanaan pengalihan hutang (take over) Di bank jateng cabang syariah semarang*. Semarang 2017.

		Pengalihan Hutang ( <i>Take over</i> ) Di Bank Jateng Cabang Syariah Semarang”.	- Melakukan Take Over	- Nasabah	<p>pengalihan hutang di Bank Jateng Cabang Syariah Semarang dikatakan sesuai hukum Islam maupun hukum positif. Dalam hukum Islam empat alternatif akad yang digunakan oleh Bank Jateng Cabang Syariah Semarang telah dilegalkan dan secara sah difatwakan oleh DSN MUI. Dari segi hukum positif, pelaksanaan pengalihan hutang tersebut juga dinilai tidak melanggar ketentuan larangan UndangUndang perbankan syariah.</p>
--	--	---	-----------------------	-----------	---



---

## ***B. Landasan Teori***

### **1. Teori *stewardship***

Teori *Stewardship* lebih menggambarkan situasi dimana manajemen tidak termotivasi oleh tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi dan mengasumsi adanya hubungan yang kuat kepuasan dan kesuksesan organisasi pada *stewardship theory, model of man* ini didasarkan pada pelayanan yang memiliki perilaku kolektif atau berkelompok dengan utilitas tinggi daripada individunya dan selalu siap untuk melayani. Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok *principals* dan manajemen. Maksimalisasi utilitas kelompok ini pada akhirnya akan memaksimalkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi tersebut<sup>12</sup>. Teori ini lebih cocok digunakan pada instansi pemerintah yang mana tidak berorientasi pada laba namun lebih condong pada pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat sebagai prinsipalnya.

---

<sup>12</sup>Yoyo, Ahmad, Nurjana, Mariam Anne. *Keuangan di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Andi 2017.

## 2. *Take Over*

### a. Pengertian *Take Over*

*Take over* menurut Syariah Islam yaitu, disebut dengan hawalah. Secara bahasa hawalah diambil dari kata *tahawwul* yang artinya berpindah. Dinamakan demikian karena akad ini memindahkan utang dari tanggungan seseorang menjadi tanggungan orang lain.<sup>13</sup>

*Take over* merupakan suatu istilah yang digunakan dalam dunia perbankan, dalam hal pihak ketiga (bank) memberi kredit kepada debitur yang bertujuan untuk mengambil alih dengan melunasi hutang di bank pemberi kredit semula sehingga kedudukan pihak ketiga menggantikan kedudukan pihak kreditur awal.

Istilah *take over* kredit yang digunakan dalam perbankan memang tidak ada dalam peraturan bank indonesia yang menjelaskan bahwa peralihan kredit dengan menggunakan istilah *take over*. Namun istilah *take over* ini sudah lazim digunakan oleh perbankan dan para nasabah kredit serta para pengusaha juga menggunakan istilah *take over* untuk menggambarkan kondisi peralihan kredit dari suatu bank ke bank lainnya.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Saleh al-Fauzan, *Fiqih Sehari-hari*, ( Jakarta: Gema Insane Press, 2005), hal. 425

<sup>14</sup> Daeng Naja, *Pembiayaan Take Over*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), hal. 1

Menurut T. Guritno *Take over* adalah perbuatan atau hal mengambil alih sesuatu. Dalam lingkup perseroan, *take over* berupa penawaran kepada para pemegang saham untuk membeli sahamnya, baik seluruhnya maupun sebagiannya dengan harga tertentu dandengan tujuan menguasai perseroan yang ditawarkan. Istilah *take over*.

Menunjukkan bahwa semula ada keberatan baik dari pemilik maupun pengurus perseroan. Penawaran mungkin adalah perseorangan maupun perseroan yang umumnya lebih besar dari yang ditawarkan.<sup>15</sup> Ada 3 kategori utama *take over*, yaitu:

1. *Take over* horizontal, yaitu *take over* yang melibatkan perusahaan-perusahaan yang merupakan pesaing langsung dalam pasar yang sama.
2. *Take over* vertikal, yaitu *take over* yang melibatkan perusahaan-perusahaan yang berada dalam hubungan pemasok dan langganan.
3. *Take over* konglomerat, yaitu *take over* yang melibatkan perusahaan-perusahaan yang beroperasi dalam pasar-pasar yang tidak ada hubungannya satu sama lain dan dilakukan dalam rangka diverifikasi aktivitas perusahaan.
4. *Take over* menurut Dewan Syariah Nasional No. 31/DSN- MUI/VI/2002, yang disebut juga dengan pengalihan hutang. Pengalihan hutang yang dimaksud adalah pengalihan transaksi non syariah yang telah berjalan menjadi transaksi yang sesuai dengan syariah. *Take over* adalah proses

---

<sup>15</sup> T. Guritno, *Kamus Perbankan dan Bisnis*,( Yogyakarta: UGM Press, 1996), hal. 298

perpindahan kredit nasabah dari bank konvensional menjadi pembiayaan dengan prinsip jual beli yang berdasarkan syariah.

---

#### **b. Proses *Take over***

Bank syariah sebagai pihak yang akan melakukan *take over* terhadap kredit yang dimiliki calon nasabahnya untuk melunasi sisa kredit yang terdapat di bank asal, mengambil bukti lunas, surat asli agunan, perizinan, polis asuransi dan suratnya, sehingga barang menjadi milik nasabah secara utuh. Kemudian untuk melunasi hutang nasabah kepada bank syariah, maka nasabah tersebut menjual kembali barang tersebut kepada bank syariah. Kemudian bank syariah akan menjual kembali rumah tersebut lagi kepada nasabah dengan pilihan kombinasi akad yang tertera dalam fatwa DSN-MUI/VI/2002 tentang pengalihan hutang seperti qardh dan murabahah, syirkah al-milk dan mudharabah qardh dan ijarah serta qardh dan ijarah mutahiya bitthamlik (IMBT).<sup>16</sup>

#### **c. Prosedur dan Tahapan *Take Over***

Prosedur pembiayaan *take over* sebenarnya sama saja dengan prosedur pembiayaan atau pemberian kredit lainnya. Perbedaannya terletak pada saat pengikatan agunannya serta pada saat pencairan pembiayaannya. Prosedur pembiayaan *take over* dimulai dari analisis pembiayaan, yaitu analisis ekonomi

---

<sup>16</sup> M.Ali Hasan, *Berbagai Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, ( Jakarta : PT Raja Grafindo persada 2004), hal 225

dan bisnis yang dilakukan oleh *Account Officer* (AO), dan analisis yuridis yang dilakukan oleh *Legal Officer*. Kemudian dilakukan *BI checking, trade checking, dan personal checking*, yang semua itu termuat dalam analisis, meliputi; *trade checking*, dan *personal checking*, yang semua itu termuat dalam analisis, meliputi; *character, capacity, capital, collateral, dan condition of economic*. Apabila proposal pembiayaan yang telah diajukan oleh *Account Officer* telah disetujui oleh Komite Pembiayaan, maka nasabah yang bersangkutan akan diberitahu melalui surat persetujuan prinsip pembiayaan. Dan setelah surat persetujuan prinsip pembiayaan disetujui dan ditanda-tangani oleh calon nasabah, maka selanjutnya dilakukan pengikatan jaminan (dengan akad yang sesuai dengan skimnya), kemudian dilakukan pengikatan agunan (yang masih berada di bank lain), dan setelah dilakukan pengikatan agunan dilakukan pencairan pembiayaan dan diikuti proses *take over* serta penarikan agunan di bank lain. Salah satu hal terpenting dalam proses *take over* ini adalah adanya komunikasi yang baik antara bank yang melakukan *take over* dengan bank yang nasabahnya akan di-*take over*, baik sebelum pelaksanaan maupun pada hari pelaksanaan *take over*. Dalam proses *take over* bank syariah sebagai pihak yang akan melakukan *take over* bertindak sebagai wakil dari calon nasabahnya untuk melunasi sisa kredit yang terdapat di bank sebelumnya, mengambil bukti lunas, surat asli agunan, perizinan, polis asuransi, sehingga barang yang dikreditkan kembali menjadi milik nasabah secara utuh. Kemudian untuk melunasi hutang nasabah kepada bank syariah, maka nasabah tersebut menjual kembali barang

yang dikreditkan tersebut kepada bank syariah. Kemudian nasabah bank syariah menjual kembali barang jaminannya kepada nasabah dengan beberapa pilihan akad yang tertera dalam fatwa DSN-MUI/VI/2002 tentang pengalihan hutang yaitu; qardh dan murabahah, syirkah al milk dan murabahah, qardh dan ijarah, serta qardh dan ijarah muntahiyah bittamlik.<sup>17</sup>

Sebelum kesepakatan terjadi, bagian pemasaran bank juga menjelaskan kepada calon nasabah beberapa syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan *take over* antara lain:

1. Pembiayaan dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.
2. Akad yang digunakan dalam pembiayaan tersebut dapat berbentuk akad murabahah, istisna, musyarakah, mudharabah dan ijarah.
3. Pendapatan margin, nisbah bagi hasil diminta oleh bank mengacu pada ketentuan-ketentuan masing-masing akad dan ditetapkan pada saat akad tersebut dibuat.<sup>18</sup> Setelah ada kesepakatan maka calon nasabah mengajukan surat permohonan pembiayaan kepada pemberi kreditur baru dengan menjelaskan kondisi pembiayaan yang akan di *take over*.

Secara detailnya proses *take over* adalah sebagai berikut (dimulai sejak disetujuinya pemberian fasilitas pembiayaan untuk *take over*) :

1. Setelah pengajuan permohonan fasilitas pembiayaan untuk *Take Over* disetujui oleh bank pemberi pembiayaan yang baru, maka nasabah yang bersangkutan mengajukan surat permohonan *take over* kreditnya ke

---

<sup>17</sup> Ibid, 24

<sup>18</sup> Fatwa DSN MUI No. 45/ DSN-MUI/II/2005 *Tentang line facility at- tashlit as-saqiyah* diakses pada 3 april 202.

bank pemberi kredit yang lama. Ini dapat dilakukan tanpa surat yaitu dengan telepon langsung kepada pimpinan bank atau AO yang menangani kreditnya. Sekaligus menyampaikan nama bank yang akan melakukan *take over*. Surat permohonan *take over* tersebut ditembuskan kepada bank pemberi pembiayaan yang baru.

2. Selanjutnya bank pemberi kredit pertama memberikan informasi kebolehan *take over* sekaligus menyampaikan besarnya sisa *out standing kredit* beserta bunganya yang harus dilunasi. Surat pemberitahuan ini juga harus ditembuskan kepada bank yang baru akan melakukan *take over*.
3. Kemudian nasabah dan kedua bank yang terlibat dalam proses *take over* bertemu untuk membicarakan proses *take over* dan sekaligus perikatannya. Dan ketiga pihak tersebut membuat kesepakatan, kapan waktu pelunasan kredit dan *take over* tersebut dilakukan. Dalam hal ini harus dipastikan kapan tanggal dan jamnya jadi proses *take over* dapat dilakukan dalam waktu itu juga. Jadi dengan begitu pelunasan kredit di bank yang lama dengan pencairan pembiayaan dari bank baru dilakukan pada hari yang sama.
4. Selanjutnya dilakukan perikatan *take over* antara tiga pihak, yaitu pihak pemberi kredit yang lama, pihak pemberi kredit yang baru dan nasabah yang bersangkutan. Semua pihak tersebut bertandatangan pada akta perjanjian *take over* yang dibuat dihadapan notaris. Dalam hal ini tidak

perlu lagi dilakukan perikatan jaminan kredit. Karena dengan perjanjian *take over* yang telah ditandatangani akan otomatis merubah hak jaminan menjadi milik bank pemberi kredit yang baru.

---

5. Setelah dilakukan penanda-tanganan akta perjanjian *take over* antara tiga pihak dan telah ditanda-tangani akad yang diperlukan antara nasabah dengan bank pemberi pembiayaan yang baru yang melakukan *take over*, maka segera dilakukan pencairan fasilitas dan dilakukan transfer sejumlah besarnya sisa *out standing* kredit yang harus dibayar sebagai pelunasan kredit beserta bunganya ke nomor rekening nasabah di bank pemberi kredit yang lama. Dan bank pemberi kredit yang lama harus segera memproses pelunasan kredit nasabah yang bersangkutan pada hari itu juga. Sehingga pencairan kredit oleh pemberi pembiayaan yang baru dengan pelunasan kredit pada bank pemberi kredit yang lama dapat dilakukan pada hari yang sama.
6. Setelah transfer dana dilakukan dana tersebut sudah masuk ke rekening nasabah yang bersangkutan di bank pemberi kredit yang lama, maka nasabah dan staf bank pemberi kredit yang baru datang ke kantor bank pemberi kredit yang lama untuk mengambil langsung bukti pelunasan, sertifikat kepemilikan jaminan, sertifikat hak tanggungan, surat permohonan royalti hak tanggungan dan dokumen terkait lainnya. Kemudian akta perjanjian *take over* dan seluruh dokumen jaminan serta akta perikatannya yang ada sejak awal yang diterima dari bank pemberi



kredit yang lama didaftarkan pada instansi/lembaga yang mengeluarkan sertifikat jaminan, seperti kantor agrarian kabupaten kota, kantor syahbandar, kementerian hukum dll. Yang tujuannya untuk merubah nama bank pemegang hak jaminan tersebut dari bank pemberi kredit yang lama menjadi bank pemberi kredit yang baru yang telah melakukan take over.

**d. Landasan *Take over***

Fatwa DSN-MUI tentang Pengalihan Hutang DSN-MUI telah menerbitkan Fatwa No. 31/DSN-MUI/VI/2002 tentang Pengalihan Hutang. Istilah lain untuk pengalihan hutang dalam bahasa fikih dikenal dengan istilah hawalah. Substansi dari fatwa tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pertama: Ketentuan Umum Dalam fatwa ini, yang dimaksud dengan :
  - a. Pengalihan utang adalah pemindahan utang nasabah dari bank/lembaga keuangan konvensional ke bank/lembaga keuangan syariah.
  - b. Al-Qardh adalah akad pinjaman dari LKS kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan pokok pinjaman yang diterimanya kepada LKS pada waktu dan dengan cara pengembalian yang telah disepakati.
  - c. Nasabah adalah (calon) nasabah LKS yang mempunyai kredit (utang) kepada Lembaga Keuangan Konvensional (LKK) untuk pembelian aset, yang ingin mengalihkan utangnya ke LKS.
  - d. Aset adalah aset nasabah yang dibelinya melalui kredit dari LKK dan belum lunas pembayaran kreditnya.
2. Kedua : Ketentuan Akad Akad dapat dilakukan melalui empat alternatif berikut: Alternatif I:

- a. LKS memberikan qardh kepada nasabah. Dengan qardh tersebut nasabah melunasi kredit (utang)-nya; dan dengan demikian, aset yang dibeli dengan kredit tersebut menjadi milik nasabah secara penuh.
- b. Nasabah menjual aset dimaksud angka 1 kepada LKS, dan dengan hasil penjualan itu nasabah melunasi qardh-nya kepada LKS.
- c. LKS menjual secara murabahah aset yang telah menjadi miliknya tersebut kepada nasabah, dengan pembayaran secara cicilan.<sup>19</sup>

**d. Akad Pembiayaan *Take over***

Dalam *take over*, hawalah telah dibungkus dengan beberapa akad sebagaimana yang diterapkan dalam fatwa DSN-MUI No.31/DSN-MUI/VI/2002 yaitu:

1. Qardh dan murabahah
2. Syirkah al-milk dan murabahah c) Qardh dan ijarah
3. Qardh dan IMBT (Ijarah Muntahiya bit-Tamlik)

**e. Tujuan *Take over***

Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan bank syariah di Indonesia. Semakin besar pula keinginan dan kesadaran masyarakat untuk menjalankan roda perekonomian berdasarkan prinsip al-qur'an dan as-sunnah. Bank sebagai salah satu lembaga berbasis di bidang perekonomian lebih cepat tanggap dengan hal ini. Salah satu bentuk jasa pelayanan keuangan yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah *take over*. Bank syariah berusaha untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin

---

<sup>19</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI tentang *Pengalihan utang* Nomor: 31/DSN-MUI/VI/2000

memindahkan transaksinya agar dapat berjalan sesuai dengan prinsip syariah. *Take over* juga bertujuan untuk membantu masyarakat untuk mengalihkan transaksi non syariah yang telah berjalan menjadi transaksi yang sesuai dengan syariah.

**f. Mekanisme dan Prosedur Pelaksanaan *Take over***

1. Bank syariah memberikan qardh kepada nasabah yang kemudian digunakan oleh nasabah untuk melunasi hutangnya pada bank konvensional. Dengan demikian, asset yang telah dibeli nasabah menjadi miliknya secara penuh. Kemudian nasabah melunasi qardh kepada bank syariah. Lalu bank syariah menjual secara murabahah asset yang telah menjadi miliknya tersebut kepada nasabah dengan pembayaran angsuran. Dalam hal ini, skema tersebut berdasarkan fatwa DSN Nomor 19/DSN-MUI/IV/2001 tentang qardh dan fatwa DSN Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang murabahah berlaku dalam pelaksanaan pembiayaan pengalihan hutang.
2. Bank syariah membeli sebagian asset nasabah dengan seizin bank konvensional. Sehingga dengan demikian terjadilah syirkah al-milk antara bank syariah dengan nasabah atas aset tersebut. Asset yang telah dibeli nasabah ini adalah bagian asset senilai dengan hutang nasabah kepada bank konvensional. Kemudian bank syariah menjual secara murabahah bagian asset yang menjadi miliknya kepada nasabah, dengan pembayaran angsuran. Dalam hal ini, skema tersebut berdasarkan fatwa DSN Nomor 04/DSN-

MUI/IV/2000 tentang murabahah dalam pelaksanaan pembiayaan pengalihan hutang.

3. Bank syariah memberikan qardh kepada nasabah yang kemudian digunakan nasabah untuk melunasi hutangnya pada bank konvensional, dan dengan demikian asset yang telah dibeli nasabah menjadi miliknya secara penuh. Kemudian nasabah menjual assetnya kepada bank syariah. Lalu bank syariah menyewakan asset tersebut kepada nasabah dengan akad IMBT. Dalam hal ini, skema tersebut berdasarkan fatwa DSN Nomor 19/DSN-MUI/III/2002 tentang IMBT berlaku pula dalam pelaksanaan pembiayaan pengalihan hutang.
4. Dalam pengurusan untuk memperoleh kepemilikan penuh atas asset, nasabah dapat melakukan akad ijarah dengan bank syariah sesuai dengan fatwa DSN Nomor 09/DSN-MUI/IV/2002. Dan apabila diperlukan di bank syariah dapat membantu menalangi kewajiban nasabah dengan menggunakan akad qardh sesuai dengan fatwa DSN Nomor 19/DSN-MUI/IV/2001. Kemudian akad ijarah yang digunakan oleh bank harus terpisah dari pemberian talangan yang berdasarkan akad qardh tersebut. Besarnya imbalan jasa ijarah tidak boleh berdasarkan pada jumlah talangan yang diberikan bank syariah kepada nasabah. Perbedaan *take over* pembiayaan pensiunan dengan *take over* lain yaitu dari segi jaminan, dimana pembiayaan *take over* pensiunan PNS menjadikan SK pensiunan PNS jadi jaminan sedangkan *take over*

pembiayaan lain jaminannya bisa banyak hal yaitu: Surat Tanah, Surat Rumah, BPKB mobil.

### **g. Faktor yang menyebabkan take over**

#### 1. Faktor Margin

Margin adalah istilah yang sering digunakan dalam bidang keuangan dan bisnis. Margin adalah tingkat selisih antara biaya produksi dan harga jual di pasar. Dalam dunia investasi, margin diartikan sebagai deposit oleh investor untuk pembayaran harga beli saham atau komoditas.

Berikut ini akan dijelaskan terkait pengertian margin dalam dua versi yang berbeda.

##### a. Margin dalam Bisnis dan Akuntansi

Margin adalah persentase keuntungan yang didapat perusahaan dari penjualan produk atau jasa dengan modal yang dikeluarkan. Cara penghitungan margin yaitu membagi keuntungan dengan modal, lalu dikalikan dengan 100 persen  $\text{Margin} = (\text{Keuntungan} : \text{Modal}) \times 100\%$

Margin sangat erat kaitannya dengan profit dan sering sekali disebut sebagai profit margin atau keuntungan margin. Profit margin ini adalah hasil dari perbandingan laba setelah dikurangi bunga dan pajak.

Margin merupakan komponen atau unsur yang penting di laporan keuangan. Bisa dikatakan bahwa penghitungan margin ini selalu dilakukan, terutama saat perusahaan berhasil meraih keuntungan. Perusahaan mana pun pasti tidak akan mengetahui berapa persentase keuntungan yang diraihinya tanpa menggunakan

rumus margin. Margin harus dihitung dengan benar karena pengaruhnya akan sangat besar terhadap perusahaan. Jadi rumus margin di atas cukup penting untuk keberlangsungan bisnis pada suatu perusahaan.

#### b. Margin dalam Investasi

Dalam dunia investasi, margin sering dikenal dengan margin trading. Margin trading adalah fasilitas pinjaman yang diberikan oleh broker pada perusahaan sekuritas kepada investor pemilik rekening efek, sehingga investor mendapatkan kesempatan untuk bertransaksi saham melebihi dari modal yang dimilikinya.

Di dunia investasi terdapat dua jenis margin, yaitu *margin call* dan *margin account*. Arti dari *margin call* adalah suatu pemberitahuan dari broker investasi kepada investor untuk menambah modal ke rekening efek investor tersebut. Pada umumnya, notifikasi yang diberikan bila terdapat pergerakan harga yang berpotensi merugikan atau *floating loss*.<sup>20</sup>

Sementara itu, arti dari *margin account* adalah akun dari broker investasi dan dapat meminjamkan uang kepada investor guna membeli saham, obligasi, atau instrumen investasi lain.

## 2. Faktor kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan wajib diterapkan bagi pelaku bisnis ataupun pengusaha agar usahanya mampu menarik perhatian calon konsumen. Kualitas pelayanan

---

<sup>20</sup> Ahmad Zubadar Oktorifal Diansyah , *Analisis Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan take over pembiayaan pensiun*, Studi kasus bank Syariah Mandiri kcp krian. Jombang 2021. Hal 37.

itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Sudah menjadi pengetahuan umum, bahwasanya konsumen adalah raja. Dimana seorang produsen atau pengusaha atau penjual pun berusaha untuk memenuhi keinginan atau memenuhi harapan konsumen.<sup>21</sup> Jika seorang produsen, pengusaha atau penjual mampu memenuhi keinginan konsumen, maka imbal balik yang akan kita dapatkan, konsumen akan menjadi pelanggan tetap kita. Sekaligus sebagai pelanggan yang akan merekomendasikan toko/usaha/bisnis kamu ke orang lain, atas dasar kerelaan dan keikhlasan. Kepuasan konsumen dapat pula diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen terhadap usaha/bisnis/usaha yang kamu jalankan. Tingkat kepuasan konsumen hanya dapat dirasakan dari konsumen. Dimana mereka akan membandingkan jenis pelayanan dari tempat satu ke tempat yang lain.<sup>22</sup>

Jika kita lihat, kepuasan pelayanan konsumen memang tidak serta merta dapat terpenuhi begitu saja. Ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang harus dipenuhi, diantaranya harus memenuhi lima indikator berikut ini.

#### *a. Reliability*

*Reliability* atau keandalan menjadi salah satu indikator membangun kualitas pelayanan. Jadi, dikatakan memiliki reliabilitas apabila memenuhi kecermatan dalam melayani pelanggan, dan memiliki standar pelayanan yang

---

<sup>21</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran pendekatan praktis*, ( Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008. Hal 85.

<sup>22</sup> Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani Dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa*” *Jurnalbisnis dan manajemen* Vol 3 No.1, Januari 2016, hal 121.



jelas. Keandalan juga dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu yang ada, fungsinya untuk memproses pelayanan, sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan.

#### *b. Responsiveness*

Indikator kualitas pelayanan juga harus bersifat *responsiveness*. Jadi butuh daya tanggap yang cepat terhadap perkembangan dan perubahan selera konsumen terhadap produk, barang atau keinginan konsumen. Ada pun ciri-ciri *responsiveness*, yaitu dapat ditandai dari kemampuan dalam merespon pelanggan dengan baik, disertai dengan respon secara cermat, cepat, dan tepat. Ketika ada konsumen yang mengeluh, segera direspons dan dibenahi.

#### *c. Assurance*

Jika diperhatikan, khususnya untuk jual beli barang/jasa yang memiliki daya jual tinggi, bentuk kualitas pelayanan berbentuk jaminan atau *assurance*. Sadar atau tidak, jaminan sangat membantu meningkatkan rasa kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Adapun ciri-ciri perusahaan yang memberikan jaminan kepada pelanggan. Pertama harus tepat waktu. Kedua jaminan diberikan disesuaikan dengan pelayanan dan terakhir diberikan karena perusahaan memiliki legalitas.

#### *d. Tangibles*

Istilah *Tangible* adalah bentuk pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung. Salah satu bentuk yang berbentuk *tangible* adalah fasilitas fisik, fasilitas komunikasi hingga peralatan staf. Adapun kehadiran *tangible*, yaitu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, dan menampilkan dalam melayani pelanggan. Adapun fungsi dari *tangible*, yaitu memberikan kenyamanan, dan memberikan kemudahan akses bagi pelanggan maupun konsumen.

#### *e. Attention*

*Attention* adalah perhatian yang sangat membantu dalam membangun sebuah hubungan, perhatian dan komunikasi antar orang lain. Bentuk perhatian sebenarnya berbentuk hal-hal kecil. Namun, memberikan dampak pengaruh yang luar biasa kepada pelanggan. Adapun bentuk-bentuk *attention*, misalnya melayani konsumen dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu pelanggan, dan mendahulukan kepentingan pelanggan. Hal terpenting, tidak boleh melayani dengan cara diskriminatif dan pilih kasih.

### 3. Aspek syariah

Nasabah memakai jasa di LKS, sebabada dasar hukum agama yang dinilai secara baik dibanding dengan badan konvensional, sebab ini tidak adanya riba di dalamnya, sehingga dapat memberi pengaruh psikologi dimana nasabah lebih mantap sebab tidak ada riba yang haram dalam islam Sistem syariah merupakan bagianagama islam, ekononomi islam tidak

menerima unsur bunga sebab dianggap riba. Asas pokok yang menganut didalamnya ialah larangan riba dalam bermacam jenis transaksi, melakukan usaha yang sah menurut syariah dan memberi keuntungan sebagai pengganti bunga sesuai perjanjian. Aspek syariah yang menjadi nilai tambahan nasabah karena Bank Syariah sesuai dengan asas islam/ kepatuhan yang diyakini nasabah lebih menentramkan, tidak melanggar ketentuan syariat, adanya bisnis yang terbuka dan dana sumber halal dan tidak ada riba didalamnya<sup>23</sup> Dari hasil riset sebelumnya didapat faktor nasabah memilih *take over* pembiayaan adalah karena ketaatan mereka terhadap asas syariah. Keputusan nasabah dalam memilih bank syariah berkaitan dengan keyakinan terhadap haramnya riba bagi umat muslim, akan tetapi pada perkembangannya terjadi perbantahan atas kajian tersebut, sekelompok peneliti berdasarkan hasil riset mereka menyatakan bahwa dasar utama yang menyebabkan nasabah memilih bank syariah didasari faktor eksternal yaitu layanan yang tepat, rapatnya rahasia bank, keakraban staff, tempat yang strategis, serta keunggulan dan variasi produk. Dalam penelitian lain mengatakan faktor reputasi, pelayanan dan kondisi keuangan bank menjadi faktor utama dalam pemilihan suatu bank, meskipun susunan bank syariah sedang dalam jenjang perkembangan, bank dengan sistem islam sudah menarik banyak minat sejumlah masyarakat lokal maupun internasional.

---

<sup>23</sup> Ahmad Zubadar Oktorifal Diansyah , *Analisis Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan take over pembiayaan pensiun*, Studi kasus bank Syariah Mandiri kcp krian. Jombang 2021. Hal 37.

#### 4. Pembiayaan Pensiun

##### a. *Pengertian Pembiayaan*

Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan kepada nasabah yang membutuhkan dana yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi bagi hasil, transaksi sewa menyewa termasuk sewa menyewa jasa, transaksi jual beli, dan transaksi pinjam meminjam berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan / atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujah, tanpa imbalan, margin, atau bagi hasil. Pembiayaan sangat bermanfaat bagi bank syariah, nasabah, dan pemerintah. Pembiayaan memberikan hasil yang paling besar diantara penyaluran dana lainnya yang dilakukan oleh bank syariah. Didalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan prinsip syariah. Aturan yang digunakan sesuai dengan aturan islam.<sup>24</sup>

Menurut Kasmir pengertian pembiayaan adalah penyediaan uang atau taguhan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasaeakan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan. Pembiayaan dipakai untuk mendefenisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah kepada nasabah. Pengertian pembiayaan menurut UU No. 10 tahun 1998 yang berbunyi: "Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah

---

<sup>24</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 105

penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”.<sup>25</sup>

### ***b. Pengertian Pembiayaan Pensiun***

Menurut UU No. 11 tahun 1992 pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Penghasilan dalam hal ini biasanya diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang ditetapkan. Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan consumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah dan akad ijarah. Terdapat kriteria nasabah pensiunan yaitu, pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pusat / daerah, TNI, POLRI, Pensiunan Pegawai BUMN / Swasta / Asing yang memperoleh penghasilan pensiun (pensiun bulanan). Pembiayaan pensiun dapat digunakan seperti pembelian atau renovasi rumah, pembelian barang untuk usaha, pembelian peralatan atau kebutuhan

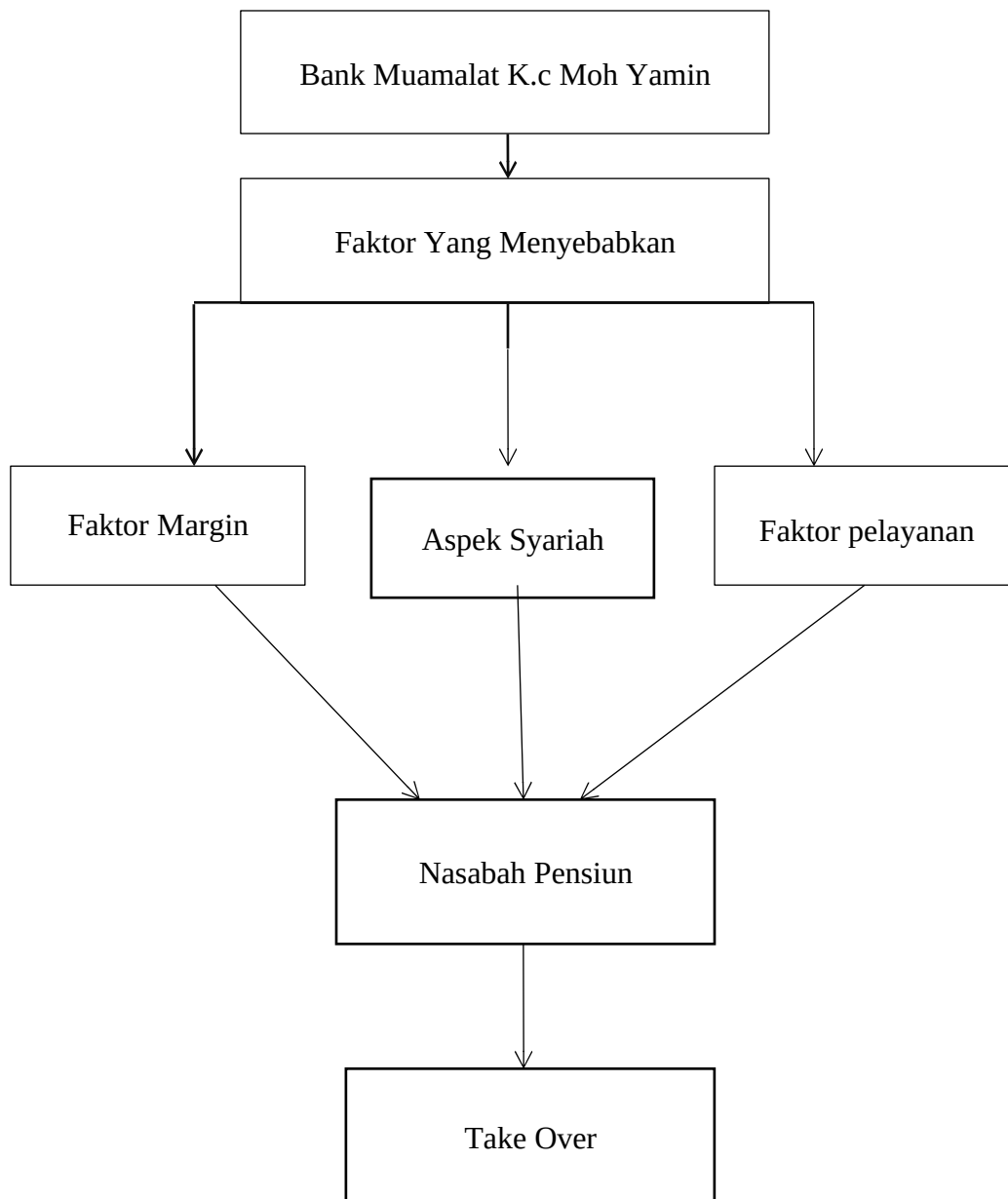
---

<sup>25</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal 46-47

rumah tangga, biaya sekolah atau pendidikan serta pembelian kendaraan bermotor.

### C. Kerangka pemikiran

**Gambar 1.1**  
**Kerangka pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu metode penelitian dengan menjabarkan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata yang dapat diperoleh melalui data primer maupun sekunder. Peneliti mencatat dan mengumpulkan data dan mencatat langsung yang nantinya cenderung kepada bentuk deskripsi atau mejabarkan namun tidak menutup kemungkinan data berupa angka-angka.<sup>26</sup>

Fokus dalam penelitian ini adalah Analisis faktor yang mempengaruhi permintaan *take over* nasabah pensiunan ke Bank Muamalat.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Muamalat KC Moh Yamin, yang ber alamat di Jalan Mohamad Yamin kota palu. Penelitian ini dilaksanakan terhitung bulan Februari 2023 sampai dengan selesai.

#### **C. Kehadiran Peneliti**

---

<sup>26</sup> Kuntjojo, *Metodologi Penelitian*, (Kendari: Universitas Nusantara PGRI, 2009), hal 52

Yang dilakukan objek dilokasi terjadi atau berlangsung peristiwa, sehingga observasi berada bersama objek yang diteliti. Sebelum mengadakan penelitian terlebih dahulu penulis menyampaikan kehadiran penelitian dilokasi penelitian mutlak adanya sebagai upaya untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang akurat dan objektif dilapangan.

#### **D. Jenis dan sumber data**

Sumber data dalam penelitian kualitatif sumber data dipilih secara *Purposive Sampling*, artinya bahwa teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan sehingga akan memudahkan peneliti. Sumber data lainnya yaitu :

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diambil dari lapangan ataupun langsung dari personel yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara maupun dari subjek yang akan diteliti tentang permasalahan yang akan diteiti dan dibahas. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari narasumber. Karena data primer dikumpulkan oleh peneliti, maka diperlukan sumber daya yang cukup memadai, seperti biaya, waktu, tenaga dan sebagainya. Data yang dibutuhkan berupa jumlah nasabah pensiunan yang melakukan melakukan *take over* pada Bank Syariah Mandiri serta faktor yang



mempengaruhi permintaan *take over* nasabah pensiunan ke Bank Syariah Muamalat.<sup>27</sup>

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia sebelumnya. Data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat diperoleh dari media perantara, literatur pustaka, bahan bacaan maupun data angka yang memungkinkan serta relevan dengan penelitian serta sumber yang didapatkan berupa jurnal-jurnal, penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, ataupun menggunakan website-website resmi lembaga keuangan yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **E. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah manager, karyawan Bank Muamalat dibidang operasional maupun bidang pembiayaan pensiun, dan beberapa nasabah pensiunan *take over* ke Bank Muamalat.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang akan digunakan untuk menghimpun data penelitian yang akan didapat dari hasil pengamatan penelitian. Jenis-jenis informasi tertentu dapat diperoleh melalui pengamatan

---

<sup>27</sup> Joko Subakyo, *Metode penelitian dan teori praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1997), Cet, ke-12. Hal 87

langsung oleh si peneliti. Hasil observasi yang dilakukan ini memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit / kecil.<sup>28</sup>

### **G. Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal, 223

di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data (*Display Data*)

Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dan naratif. Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis. Data disajikan dalam bentuk narasi berupa faktor yang mempengaruhi permintaan *take over* nasabah pensiunan ke Bank Muamalat kc Moh Yamin

d. Pengambilan Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi dengan cara melihat kembali pada

hasil reduksi dan penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari permasalahan penelitian.<sup>29</sup>

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Gambaran Umum Bank Muamalat***

##### **1. Sejarah Bank Muamalat**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiana Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H.

Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (Al-Ijarah

---

<sup>29</sup> *Ibid*, hal. 485

Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, ATM, dan cash management seluruh produk-produk 2 tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industry perbankan Syariah. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di bursa Efek Indonesia (BEI).

Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi Mudharab. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. Seiring dengan kapasitas Bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta yang satu-satunya mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia.

Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS). Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah islam, modern dan profesional.

Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun secara internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu AlIjarah Indonesia Financi (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memeberikan dana pensiun melalui layanan dana pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“The Best Islamic Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat**

Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya, Visi dan misi tersebut adalah:

VISI : Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

MISI: Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### 3. Logo Bank Muamalat



Mengenai logo yang digunakan oleh bank muamalat, ada beberapa makna yang terkandung di dalamnya, diantaranya adalah:

1. Jika anda membaca dengan seksama logo tersebut terdiri dari tiga huruf hijaiyah, yaitu Daal, Yaa', Nuun. Logo ini menggambarkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai yang luhur.

2. Adapun makna dibalik lambang air yang digunakan oleh bank muamalat memiliki air kemurnian dan mencirikan kekuatan atas akar islami yang digunakan dan menjadi dasar berjalannya bank ini.

## **B. Faktor Penyebab Terjadi Permintaan Take Over Nasabah Pensiun ke Bank Muamalat**

*Take over* adalah pengambil-alihan piutang dari suatu lembaga pembiayaan (bank/non bank) sebagai kreditur lama oleh lembaga pembiayaan (bank/non bank) lain sebagai kreditur baru, baik atas inisiatif debitur ataupun kreditur. Jadi yang beralih adalah piutang (bukan utang). Dalam pelaksanaan take over pembiayaan ada beberapa faktor yang melatarbelakangi nasabah pensiunan di Muamalat K.c Moh Yamin.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Yoyo selaku Retail Banking Relationship Manager (RBRM), yaitu:

“Dalam pelaksanaan take over oleh Bank Muamalat K.c Moh Yamin faktor penyebab nasabah melakukan take over itu adalah dimudahkan proses pengajuannya, pendampingan yang baik. Kemudian yang pasti dikita itu pelayanannya, namanya orang sudah tua itu perlu pelayanan khusus misalnya pelayanan jemput bola dengan kita memberikan segala kemudahan dengan tidak melakukan over sevice pelayanan. Jadi misal proses telah berjalan kita sudah jemput bola lalu kita bisa menghubungi nasabah dan dilakukan verifikasi, benar tidak orangnya. Maka dari itu nasabah pasti akan memilih mana yang paling murah, adminya paling kecil dan alhamdulillah kita masih masuk disitu misalnya kita ada program administrasi bisa 0% (free admin) paling murah dan yang pasti kita harus pintar untuk menyentuh hati nurani dari nasabah tadi.”

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Hupia yang sebelumnya nasabah pensiun dari bank X, yaitu:



“Saya sebelumnya nasabah dari bank X dan punya tanggungan juga. Pada saat itu saya membutuhkan dana untuk modal usaha, buat toko. Saya awalnya bingung mau top up tapi mahal pelunasannya. Lalu saya ditawari oleh pihak Muamalat K.c Moh Yamin untuk melakukan take over, dengan tawaran mau memberikan dana segar dan margin yang rendah. Margin yang di berikan tidak memberatan hanya 0,5 lebih murah dari bank awal. Akhirnya saya setuju untuk take over. Saya merasa senang karena meskipun saya pindah dan angsuran sama dengan di bank X saya masih menerima kembalian dari Muamalat K.c Moh Yamin. Pihak Muamalat K.c Moh Yamin ramah-ramah dan selalu mengarahkan saya, selain itu proses pindahannya di urus oleh pihak Muamalat K.c Moh Yamin saya tinggal tanda tangan dan pelunasan.”

Sama dengan yang disampaikan oleh Bapak Dema yang sebelumnya menjadi nasabah pensiun di bank X yaitu:

“Saya pensiunan guru sudah dua tahunan. Saat ini alasan saya memilih untuk take over ke Muamalat K.c Moh Yamin karena di bank sebelumnya tidak bisa ambil plafon banyak. Padahal saya butuh dana banyak untuk renovasi rumah. Selain itu pelayanannya yang diberikan juga baik di dampingi oleh pihak Muamalat K.c Moh Yamin”.

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Hamida yang mana sebelumnya jadi nasabah pensiunan bank X, yaitu:

“Kebetulan suami sudah pensiun tahun lalu dan saya baru pensiun guru akhir bulan Desember 2022 ini. Maka dari itu saya berfikir untuk usaha membangun toko dan renovasi perumahan atau kontrakan yang saya punya. Dari pada uang pensiunan ditabung di bank saja mending sebagian buat modal usaha untuk masa tua. Plafon yang di tawarkan juga besar, saya bisa ambil 250 juta, selain itu persyaratan pengajuan dan proses pindahannya juga mudah mulai dari pengajuan, daftar take over setelah itu tinggal minta bukti pelunasan ke bank sebelumnya.”

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Alfian yang sebelumnya merupakan nasabah pensiunan dari bank X, yaitu:

“Saya sebelumnya nasabah dari bank X. Saat itu membutuhkan dana dan saya ingin melakukan top up di bank awal tapi ternyata ada maksimal pinjamannya padahal saya butuh dana banyak untuk renovasi rumah. Akhirnya saya memilih untuk take over ke Muamalat K.c Moh Yamin karena

plafon yang diberikan lebih tinggi. Muamalat K.c Moh Yamin juga pengajuannya dan prosesnya dipermudah dan cepat.”

Seperti halnya Bapak Alfian, Ibu Zulhija juga menuturkan bahwa:

“sebelum menjadi nasabah Muamalat K.c Moh Yamin saya adalah nasabah bank X. Saya melakukan take over atas saran dari saudara saya karena margin yang ditawarkan lebih rendah. Selain itu pegawai Muamalat K.c Moh Yamin mengurus semua hal jadi saya tidak perlu repot lagi harus kesana kemari”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa factor-faktor yang melatarbelakangi nasabah pensiunan memilih melakukan take over pembiayaan ke Muamalat K.c Moh Yamin adalah dilatar belakangi oleh faktor kebutuhan. Faktor kebutuhan dana adalah suatu hal yang dibutuhkan banyak orang dan harus dipenuhi, baik untuk memenuhi kebutuhan pribadi, kebutuhan usaha, kebutuhan untuk renovasi rumah, membangun toko seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Hupia, Bapak Dema, Ibu Hamida dan Bapak Alfian. Faktor Margin karena margin yang diberikan oleh Muamalat K.c Moh Yamin lebih rendah dibanding di bank sebelumnya. Yang mana margin yang diberikan Muamalat K.c Moh Yamin sebesar 0,5% lebih murah dari bank sebelumnya, dengan margin yang lebih murah maka angsuran yang di bayarkan akan lebih ringan dan tidak memberatkan seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Yoyo dan Ibu Hupia.

Faktor plafon karena plafon yang di berikan lebih tinggi dibanding bank sebelumnya dan ada maximal ambil plafon nya. Dengan penawaran plafon yang lebih tinggi dari bank sebelumnya akan membuat nasabah mengambil keputusan

untuk memilih take over ke Muamalat K.c Moh Yamin seperti halnya yang telah disampaikan oleh Ibu Hamida, Ibu Hamida dan Bapak Alfian.

Faktor pelayanan karena pelayanan yang diberikan oleh pihak Muamalat K.c Moh Yamin baik dan penuh pendampingan yang mana sangat memudahkan di usia seperti saya. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Yoyo dan Bapak Ibu Hupia.

Faktor proses di Muamalat K.c Moh Yamin di bilang mudah dan cepat asalkan tidak ada kendala di bank sebelumnya, mulai dari pengajuan sampai proses pindahannya. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Yoyo, Ibu Hamida, Ibu Hamida dan Bapak Alfian.

Berdasarkan hasil pemaparan data di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan take over pembiayaan dilatarbelakangi oleh beberapa faktor di Muamalat K.c Moh Yamin seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Yoyo, Ibu Hupia, Ibu Hamida, Bapak Dema dan Bapak Alfian adalah faktorkebutuhan dana, faktor margin yang lebih ringan, faktor plafon yang tinggi, faktor pelayanan cepat dan ramah, dan faktor proses yang dipermudah.

Dapat dilihat banyak sekali faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah dalam pelaksanaan take over. Tetapi dari sini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah dalam pelaksanaan take over pembiayaan ke Muamalat K.c Moh Yamin adalah faktor kebutuhan dana, faktor margin yang lebih ringan, faktor plafon yang lebih tinggi, faktor pelayanan cepat dan ramah, dan faktor proses yang cepat dan dipermudah.

Menurut Daeng Naja salah satu hal yang terpenting dalam melakukan proses take over pembiayaan adalah adanya komunikasi yang baik antara bank yang melakukan take over dengan bank yang nasabahnya akan di take over. Karena dalam proses take over bank syariah bertindak sebagai wakil dari calon nasabah untuk melunasi sisa kredit yang terdapat di bank sebelumnya untuk melunasi sisa kredit yang terdapat di bank sebelumnya, mengambil bukti lunas beserta agunanya.<sup>30</sup> Yang sebelumnya telah dilakukan pertemuan tiga pihak untuk membicarakan proses take over dan sekaligus perikatannya. Ketiga pihak tersebut adalah nasabah yang melakukan take over, bank yang nasabahnya di take over dan bank yang akan melakukan take over. Dan ketiga pihak tersebut membuat kesepakatan kapan waktu pelunasan dan pengambilan agunan dilakukan, dipastikan hari dan tanggal beserta jamnya, agar proses take over dapat dilakukan dalam waktu yang sama.

Adapun dalam akad take over pembiayaan ada beberapa pilihan akad yang dapat digunakan sesuai yang tertera dalam fatwa DSNMUI/VI/2002 tentang pengalihan hutang yaitu qardh dan murabahah, syirkah al-milk dan murabahah, qardh dan ijarah, dan qardh dan ijarah muntahiyah bittamlik. Namun dalam prakteknya Muamalat K.c Moh Yamin komunikasi antara bank yang melakukan take over dengan bank yang nasabahnya akan take over masih belum ada. Selain itu Muamalat K.c Moh Yamin belum juga ikut serta secara langsung dalam seluruh proses take over dari awal sampai akhir, pihak Muamalat K.c Moh Yamin hanya mengarahkan dan mendampingi dari luar bank kreditur awal. Hal ini masih belum

---

<sup>30</sup> Daeng Naja, *Pembiayaan Take Over Oleh Bank Syariah*, 4

sesuai dengan prosedur yang semestinya karena seharusnya Muamalat K.c Moh Yamin terlibat langsung dalam pelaksanaan take over ini. Meskipun jika bank kreditur awal tahu jika nasabahnya akan take over ke Muamalat K.c Moh Yamin, yang mana pasti bank kreditur lama tidak rela jika nasabahnya pindah. Hal tersebut pasti akan membuat nasabah dipersulit dan diperlambat dalam proses take over.

### **C. Proses Pengalihan Hutang saat Take Over**

Dalam pelaksanaan take over ada beberapa mekanisme yang harus dilalui nasabah pensiunan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Yoyo selaku Retail Banking Relationship Manager (RBRM), yaitu:

“Mekanisme pelaksanaan take over pada pembiayaan pensiun di Muamalat K.c Moh Yamin antara lain: yang pertama nasabah datang ke bank sebelumnya untuk menanyakan jumlah outstanding yang harus dibayar dan memastikan juga kapan dilakukan pelunasan. Biasanya sebelum di lunasi pasti dikasih rincian. Yang kedua mengajukan pembiayaan take over ke bank pemberi kredit yang baru, Biasanya bank tersebut sekaligus akan memberikan informasi berapa besar sisa outstanding kredit dan bunganya yang akan di bayar sebagai pelunasan kreditnya. Ketiga melakukan analisis pembiayaan melengkapi berkas-berkas seperti FC KARIP, FC KTP, FC KK, NPWP, Surat nikah, Slip gaji terakhir, SK pensiun harus di kroscek keasliannya, yang harus hati-hati adalah SK On Hand yakni SK yang tidak dijaminan di bank jadi untuk itu kita kroscek dengan aplikasi Edebt untuk melihat dia punya pinjaman tidak di bank lain. Analisis pembiayaan meliputi 5C. Keempat setelah analisis sesuai melakukan persetujuan pembiayaan dan penjanjian dana dari MUAMALAT K.C MOH YAMIN untuk melunasi hutang di bank kreditur sebelumnya. Kelima setelah sepakat antara keduanya, dilakukan pencairan setelah itu nasabah datang ke bank kreditur awal untuk melunasi utang dan memintakan bukti pelunasan. Kemudian nasabah memberikan agunannya kepada Muamalat K.c Moh Yamin dan dilakukan pencairan lagi dari sisa plafon yang telah dikurangi untuk pelunasan. Kemudian akad yang digunakan antara nasabah purna untuk melunasi pembiayaanya di Muamalat K.c Moh Yamin dengan menggunakan akad murabahah.”

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa mekanisme pelaksanaan take over pembiayaan pensiun adalah:

1. Nasabah datang ke bank sebelumnya untuk menanyakan jumlah outstanding yang harus dibayar dan memastikan juga kapan dilakukan pelunasan.
2. Mengajukan pembiayaan take over ke bank pemberi kredit yang baru.
3. Melakukan analisis pembiayaan melengkapi berkas-berkas seperti FC KARIP, FC KTP, FC KK, NPWP, Surat nikah, Slip gaji terakhir.
4. Setelah analisis sesuai melakukan persetujuan pembiayaan dan penjanjian dana dari Muamalat K.c Moh Yamin untuk melunasi hutang di bank kreditur sebelumnya.
5. Kemudian setelah sepakat antara keduanya, dilakukan pencairan setelah itu nasabah datang ke bank kreditur awal untuk melunasi utang dengan memberikan uang sejumlah total sisa outstanding yang harus dilunasi oleh nasabah purna di bank sebelumnya dengan akad qardh. dan memintakan bukti pelunasan.
6. Terakhir nasabah memberikan agunannya kepada Muamalat K.c Moh Yamin dan dilakukan pencairan lagi dari sisa plafon yang telah dikurangi untuk pelunasan dengan menggunakan akad murabahah.

Proses take over merupakan proses pemindahan piutang dari bank satu ke bank lainnya baik itu inisiatif kreditur maupun debitur. Maka dari itu dalam melakukan take over kemungkinan ada kendala yang dialami oleh beberapa nasabah pensiunan, baik kendala yang disebabkan oleh kreditur maupun debitur. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Yoyo yaitu:

“Kalau kendala di lapangan nasabah yang sering dialami terkadang dari bank sebelumnya mempersulit untuk proses take over, sebenarnya itu strategi dari masing-masing bank untuk menjaga outstanding pembiayaannya, karena pembiayaannya kan sebagai penilaian marketing juga. Misalnya kita akan lunasi di bank A tapi kena penalti berapa persen lalu nasabah merasa biaya yang dikeluarkan lebih banyak karena take over ke Muamalat nasabah tidak ada sisa, jadi bank-bank sebelumnya lebih mempersulit proses pelunasannya. Kendala lain misalnya di bank BTPN dulu gaji itu dapat diakses 100 % lalu dengan berjalannya waktu si nasabah mempunyai tunjangan istri dan anak tapi dipertengahan dia bercerai dengan istrinya kemudian dibank sebelumnya akan ada minus pembayaran karena kurangnya gaji yang didapat karena hilangnya tunjangan gaji istrinya tadi. Setelah ingin melakukan take over ke kita ya ndak bisa karena tidak bisa dapetnya pinjaman ke kita kecil padahal dibank sebelumnya dia memiliki pinjaman yang besar itu otomatis jadi frot pembiayaan disana.”

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Hupia yang sebelumnya nasabah dari bank X, yaitu:

“Dalam proses take over yang saya lakukan dari bank X ke Muamalat K.c Moh Yamin itu ada kendala dalam prosesnya. Pada saat saya mengajukan perpidahan ke sebelumnya itu selalu ada banyak alasan seperti petugasnya susah ditemui, terus saya juga ditawari top up lagi oleh sebelumnya, tapi saya lebih memilih ke Muamalat K.c Moh Yamin. Akhirnya dengan terpaksa bank sebelumnya menyetujui proses take over nya tetapi proses pelunasannya lama hingga menunggu satu bulan baru bisa dilunasi.”

Seperti halnya yang telah disampaikan oleh Bapak Yoyo, yaitu:

“Pada saat proses take over itu sering terjadi kendala yang dialami oleh beberapa nasabahnya, seperti halnya nasabah yang berasal dari bank X sering kali dipersulit tidak mau melepaskan nasabahnya hingga proses membutuhkan waktu satu bulan lebih. Hal ini tidak hanya di lakukan oleh bank X tetapi bank lainnya juga, ya karena strategi mereka untuk tidak jadi pindah. Bisanya pada saat melakukan pelunasan nasabah ada yang mau di antar ada yang tidak tergantung kenyamanan nasabah, tapi jika nasabah luar daerah kita antar. Jika nasabah mau diantar biasanya kita SF ngaku jadi anak atau saudaranya atau kita antar sampai parkir, karena kalau tidak Pihak bank sebelumnya akan curiga. Contohnya: saya pernah mengantar sekali nasabah take over dari bank X, pihak mereka sudah tahu kalau nasabahnya mau pindah ke Muamalat, akhirnya yang terjadi dipersulit juga sama pihak mereka proses pelunasannya lama. Ada juga yang dipersulit jadinya gagal

take over. Untuk mengatasi beberapa kendala yang sering dialami nasabah pensiunan biasanya Muamalat K.c Moh Yamin melakukan pendampingan kepada calon nasabah yang mau take over, menjaga komunikasi dengan nasabah, mengantar dan menemani nasabah saat pelunasan meskipun tidak masuk ke dalam bank, melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jikalau terjadi sesuatu yang tidak wajar yang dilakukan oleh bank awal kepada nasabah, laporan yang berupa keluhan bukan ejekan kepada OJK.”

Sama halnya yang disampaikan oleh Ibu Zulhija yang sebelumnya nasabah dari bank X, yaitu:

“Pada saat saya mau pindah ke Muamalat K.c Moh Yamin dipersulit prosesnya saya jadi bingung, terus lama prosesnya. Lalu pihak bank sebelumnya menyetujui dengan TTD pada bulan Juli, padahal bulan Mei seharusnya sudah bisa. Saya ikut aja bulan juli TTD nya, tetapi ternyata dari segi usia kalau TTD bulan Juli sudah tidak nutut dan akhirnya take over saya gagal.”

Sama halnya yang disampaikan oleh Ibu Hamida yang sebelumnya nasabah bank X, yaitu:

“Selama proses take over ke Muamalat K.c Moh Yamin ada keluhan yang saya alami seperti pada awalnya bank awal mempersulit prosesnya, sama Bank Jatim tidak boleh pindah dengan cara merayu atau memberikan penawaran. Karena saya bersikeras ingin pindah pada akhirnya dibolehkan pindah meskipun menunggu agak lama. Karena di urus juga sama pihak Muamalat K.c Moh Yamin sampai proses pelunasan.”

Sama halnya yang disampaikan oleh Bapak Dema yang mana sebelumnya jadi nasabah pensiunan bank X, yaitu:

“Pada saat take over kendala yang saya alami awalnya pihak Bank Sulteng tidak membolehkan saya pindah ke Bank lain, bilangnya membutuhkan waktu lama. Terus saya jujur saja sedang membutuhkan plafon yang lebih tinggi dan mau pindah ke Muamalat K.c Moh Yamin. Setelah pihak Bank Sulteng tau kalau pengajuan saya sudah di proses oleh pihak Muamalat K.c Moh Yamin saya diperbolehkan pindah ke Muamalat K.c Moh Yamin.”



Sama halnya yang disampaikan oleh bapak alfan yang mana sebelumnya jadi Nasabah bank X Yaitu :

Selama proses take over yang saya lakukan dari bank X ke Muamalat K.c Moh Yamin itu ada kendala dalam prosesnya. Pada saat saya mengajukan perpidahan ke sebelumnya itu selalu ada banyak alasan seperti petugasnya susah ditemui, terus saya juga ditawari top up lagi oleh sebelumnya, tapi saya lebih memilih ke Muamalat K.c Moh Yamin. Akhirnya dengan terpaksa bank sebelumnya menyetujui proses take over nya tetapi proses pelunasannya lama hingga nunggu satu bulan baru bisa dilunasi.”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa kendalakendala yang sering dialami nasabah pensiunan saat proses take over adalah Kendala dari debitur yaitu di bank BTPN dulu gaji itu dapat diakses 100 % lalu dengan berjalannya waktu si nasabah mempunyai tunjangan istri dan anak tapi dipertengahan dia bercerai dengan istrinya kemudiankan dibank sebelumnya akan ada minus pembayaran karena kurangnya gaji yang didapat karena hilangnya tunjangan gaji istrinya tadi. Selain itu kendala dari kreditur awal dipersulit saat take over seperti banyak sekali alasan, petugas sulit ditemui, di beri penawaran berupa bisa top up lagi seperti yang telah disampaikan Ibu Hupia dan Ibu Hamida.

Kendala seperti proses take over diperlambat dan sulit sehingga membuat nasabah bingung dan akhirnya menyebabkan gagal take over seperti halnya yang disampaikan Bapak Yoyo dan Ibu Zulhija. Kendala pihak bank awal meyakinkan kepada nasabah jika prosesnya membutuhkan waktu yang lama, Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Hamida. Berdasarkan hasil pemaparan data di atas dapat disimpulkan bahwa kendala yang sering dialami oleh nasabah pensiunan saat proses

take over adalah proses dipersulit dengan memberikan banyak alasan kepada nasabah seperti petugas sulit ditemui, menyatakan jika proses take over membutuhkan waktu yang lama, pihak bank awal sering merayu atau di beri penawaran berupa bisa top up lagi sehingga terkadang membuat nasabah ragu jadi pindah atau tidak, selain itu proses di perlambat dan membutuhkan waktu yang lama ada yang berbulan-bulan.

Adapun cara yang dilakukan oleh pihak Muamalat K.c Moh Yamin adalah melakukan pendampingan kepada calon nasabah yang mau take over, menjaga komunikasi dengan nasabah, mengantar dan menemani nasabah saat pelunasan meskipun tidak masuk ke dalam bank, melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jikalau terjadi sesuatu yang tidak wajar yang dilakukan oleh bank awal kepada nasabah, laporan yang berupa keluhan bukan ejekan kepada OJK.

Proses pengalihan hutang (take over) pada saat ini sangat sering dilakukan oleh Bank Syariah karena banyaknya nasabah yang ingin berhijrah menuju perbankan yang bersyariat Islam. Take over ini pada dasarnya bisa terjadi, baik karena inisiatif dari nasabah sendiri maupun karena inisiatif dari bank. Sedangkan inisiatif dari bank sendiri, juga bisa terjadi karena inisiatif dari bank pemberi kredit pertama ataupun calon pemberi kredit yang baru. Untuk melakukan pengalihan hutang (take over) tersebut juga memiliki kendala yang tinggi pada saat pengalihan hutang (take over) tersebut.

Dalam proses take over Muamalat K.c Moh Yamin kendala yang sering dialami oleh nasabah pensiunan saat proses take over adalah proses dipersulit dengan

memberikan banyak alasan kepada nasabah seperti petugas sulit ditemui, menyatakan jika proses take over membutuhkan waktu yang lama, pihak bank awal sering mernawaran atau membujuk untuk melakukan top up sehingga terkadang membuat nasabah ragu jadi pindah atau tidak, selain itu proses di perlambat dan membutuhkan waktu yang lama ada yang berbulan-bulan.

Adapun cara yang dilakukan oleh pihak Muamalat K.c Moh Yamin adalah melakukan pendampingan kepada calon nasabah yang mau take over, menjaga komunikasi dengan nasabah, mengantar dan menemani nasabah saat pelunasan meskipun tidak masuk ke dalam bank, melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jikalau terjadi sesuatu yang tidak wajar yang dilakukan oleh bank awal kepada nasabah, laporan yang berupa keluhan bukan ejekan kepada OJK.

Dapat disimpulkan bahwa kendala yang sering dialami oleh nasabah pensiunan saat proses take over adalah proses dipersulit dengan memberikan banyak alasan kepada nasabah seperti petugas sulit ditemui, menyatakan jika proses take over membutuhkan waktu yang lama, pihak bank awal sering merayu mernawaran atau membujuk untuk melakukan top up sehingga terkadang membuat nasabah ragu jadi pindah atau tidak, selain itu proses di perlambat dan membutuhkan waktu yang lama ada yang berbulan-bulan. Hal ini tidak hanya merugikan nasabah tetapi kreditur baru juga karena mereka merasa digantungkan.

Beberapa kendala yang sering dialami nasabah saat proses take over itu dapat diselesaikan dengan cara melakukan pendampingan kepada calon nasabah yang mau take over, menjaga komunikasi dengan nasabah, mengantar dan menemani nasabah

saat pelunasan meskipun tidak masuk ke dalam bank, melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jikalau terjadi sesuatu yang tidak wajar. Selain itu pihak Muamalat K.c Moh Yamin harus menjaga komunikasi dengan pihak kreditur awal supaya proses take over bisa terbuka dan berjalan lancar tanpa ada kendala.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan paparan data dan analisis data yang telah dilakukan peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan take over pembiayaan pensiun oleh Bank Muamalat K.c Moh Yamin dilatarbelakangi oleh beberapa faktor yaitu faktor kebutuhan dana, faktor margin yang lebih ringan, faktor plafon yang lebih tinggi, faktor pelayanan cepat dan ramah, dan faktor proses yang dipermudah. Dalam prosedur pelaksanaan akad sudah sesuai dengan fatwa DSNMUI/VI/2002 tentang pengalihan hutang yaitu qardh dan murabahah, syirkah almilik dan murabahah, qardh dan ijarah, dan qardh dan ijarah muntahiyah bittamlik. Namun ada beberapa hal yang harus di perhatikan lagi khususnya pada saat proses pelaksanaan take over pada saat penentuan waktu pelunasan serta penarikan agunan dan juga pada waktu

pelunasan serta penarikan agunan yang seharusnya dilakukan oleh ketiga pihak yang terkait yaitu nasabah yang melakukan take over, bank yang nasabahnya di take over, bank yang melakukan take over dengan terlibat secara langsung.

2. Proses take over Bank Muamalat K.c Moh Yamin adalah yang pertama nasabah datang ke bank sebelumnya untuk menanyakan jumlah outstanding yang harus dibayar dan memastikan juga kapan dilakukan pelunasan. Biasanya sebelum dilunasi pasti dikasih rincian. Yang kedua mengajukan pembiayaan take over ke bank pemberi kredit yang baru, Biasanya bank tersebut sekaligus akan memberikan informasi berapa besar sisa outstanding kredit dan bunganya yang akan di bayar sebagai pelunasan kreditnya. Ketiga melakukan analisis pembiayaan melengkapi berkas-berkas seperti FC KARIP, FC KTP, FC KK, NPWP, Surat nikah, Slip gaji terakhir, SK pensiun harus di kroscek keasliannya.

## **B. Saran**

1. Bagi Bank Muamalat K.c Moh Yamin, dengan melihat faktor penyebab terjadinya take over pembiayaan pensiun tersebut dapat digunakan sebagai strategi pemasaran untuk menarik nasabah supaya melakukan take over pembiayaan ke Bank Muamalat K.c Moh Yamin. Dalam proses take over pembiayaan sebaiknya pihak Bank Muamalat K.c Moh Yamin tidak hanya mengarahkan saja tapi bisa ikut terlibat langsung mulai awal proses hingga proses pelunasan. Selain itu harus bisa menjaga komunikasi dengan pihak kreditur awal dan nasabah dengan baik.

2. Untuk peneliti selanjutnya semoga bisa melakukan penelitian lebih mendalam lagi dan bisa mengembangkan penelitian ini menjadi lebih menarik lagi. Selain itu bisa melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada karena peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Fauzan, Saleh. *Fiqih Sehari-hari*. Jakarta: Gema Insane Press 2005
- Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Gemma Insani 2021.
- Ascarya, Diana Yumanita. *Bank Syariah : Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI 2005
- Asyhadie, Zaeni. *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2008.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor: 31/DSN-MUI/VI/2000 tentang Pengalihan Utang.
- Hasan, M. Ali. *Berbagai Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2004.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana 2011.

- Karim, Adiwarmarman. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana 2004
- Kuntjojo. *Metodologi Penelitian*. Kendari: Universitas Nusantara PGRI Muhammad 2009 . *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2014.
- Naja, Daeng. *Pembiayaan Take Over*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia 2019.
- Rifai, Veizhal dan Arfiyan Arifin. *Islamic Banking*. Jakarta: PT. Bumi Aksara 2010.
- RI, Depag. *Al-qur'an dan Terjemahnya*, Juz 2. Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-art 2005.
- Salim, Peter dan Yenni Salim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press 1999.
- Subakyo, Joko. *Metode Penelitian dan Teori Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Cet ke 12 1997.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta 2017.
- T. Guritno. *Kamus Perbankan dan Bisnis*. Yogyakarta: UGM Press Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008. *Tentang Perbankan Syariah*, Lembaran Negara Nomor 94 Tahun 2008. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4867, 1996.
- Wiroso. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: PT. Grasindo 2005.
- Zuhri. *Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish 2012.

- Abdillah, Mukhammad bin Ismail Abu, *Shahih al-Bukhari*, editor : Mustafa Daib-Dar Ibn Katsir, Bigha Beirut 1987 M/ 1407 H.
- Ahmad, Antoni K, *Kamus Lengkap Ekonomi*,: Gitamedia press, Jakarta 2003.
- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Cet III, Sinar Grafika, Jakarta 2011.
- Al-Jaziri, Abdurrahman , *Al-Fiqh Ala Mazahib al- Arba'ah*, Juz 4, al-Maktabah al-Tijariyah al-Kubra, Mesir 1969.
- Antonio, M. Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Gema Insani, Jakarta 2001.
- Arsip *Job Description* Bank Jateng Cabang Syariah.
- Asikin, Amirudin Zainal, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 2006
- Az-Huhaily, Wahbah, *Al-fiqh al-Islami Wa Adillatuh*, Juz 5, (Damsyiq: Dar al-Fikri 1989), h. 162.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 1997 .
- Abadi, Muhammad Taufiq, Muhammad Sultan Mubarak, and Ria Anisatus Sholihah. "Implementasi Islamic Social Reporting Index Sebagai Indikator Akuntabilitas Sosial Bank Syariah." *Al-Insyiroh: Jurnal Studi Keislaman* 2020.
- Ambarwati, Ambarwati. "Determinan Dan Konsekuensi Carbon Emission Disclosure." *JAB I (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)* 2022.
- Anggraeni, Windi Ariesti. "Social Performance pada Perbankan Syariah Indonesia: Sharia Enterprise Theory Perspective." *Jurnal Wacana Ekonomi* 2019.



## **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

### **A. Pertanyaan Wawancara Staf bank Muamalat Kc Moh Yamin:**

1. Apakah dibank Muamalat Kc moh yamin ada nasabah pensiunan yang malakukan take over ?
2. Ada berapa jumlah nasabah pensiunan yang melakukan take over dari bank konvensional kebank Muamalat pada tahun 2020-2022?
3. Berapa jumlah plafond pembiayaan pada nasabah pensiunan?
4. Apa alasan nasabah pensiuan melakukan take over ke bank Muamalat ?
5. Apa saja kendala yang dihadapi nasabah pensiunan saat melakukan take over ?

6. Apa yang menyebabkan nasabah pensiunan melakukan take over ?
  7. Apakah pertahunnya ada peningkatan atau penurunan nasabah pensiunan yang melakukan take over di bank muamalat kc moh yamin?
- 

#### **B. Pertanyaan Wawancara Nasabah Pensiun Take Over**

1. Mengapa memilih take over ke bank Muamalat kc Moh Yamin?
2. Bagaimana pendapat anda tentang bank muamalat kc Moh Yamin?
3. Apa kendala yang anda hadapi saat melakukan Take Over ke bank Muamalat Kc Moh Yamin?
4. Apa alasan Anda melakukan take over kebank Muamalat Kc Moh Yamin?
5. Mengapa memilih bank Muamalat bukan bank lainnya ?

6. Bagaimana perasaan Anda saat mengalihkan pemniayaan anda ke bank muamalat K.c Moh Yamin.?
  7. Bagaimana produk pembiayaan pensiun dibank muamalat ?
-



Wawancara dengan Bapak Yoyo



Wawancara dengan Ibu Zulhija



Wawancara dengan Bapak Dema



Wawancara dengan Ibu Hupia



Wawancara dengan Bapak Alfian



Wawancara dengan Ibu Hamida

---