



## Implementasi Akad Murabahah Pada Pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Bandung

Ade Tuti Sapitri

Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Nusantara, Bandung, Indonesia

[adetutisapitri09@gmail.com](mailto:adetutisapitri09@gmail.com)

### Abstrak

Studi ini berfokus pada masalah keraguan masyarakat terhadap bank-bank Islam dan memiliki dua tujuan utama: (1) untuk menjelaskan mekanisme pembiayaan hipotek di Kantor Cabang Bank Tabungan Negara Syariah (BTN Syariah) Bandung, dan (2) untuk menilai implementasi kontrak Murabahah dalam pembiayaan hipotek di cabang yang sama. Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan di dalam masyarakat. Pengumpulan data melibatkan sumber data primer dan sekunder, menggunakan wawancara dan studi dokumentasi, dan menggunakan teknik analisis data yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, presentasi, dan penarikan kesimpulan. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan: (1) Produk hipotek di Kantor Cabang BTN Syariah Bandung terdiri dari dua kategori, yaitu pembiayaan iB Subsidi KPR dan iB Platinum KPR. iB Subsidi KPR merupakan pembiayaan perumahan yang didukung oleh pemerintah, sedangkan KPR Platinum merupakan pembiayaan perumahan non-subsidi, dengan jumlah margin reguler ditentukan oleh kebijakan bank. Kedua produk tersebut sesuai dengan mekanisme masing-masing. (2) Implementasi Perjanjian Murabahah dalam produk KPR di Kantor Cabang BTN Syariah Bandung mengikuti kontrak Murabahah, seringkali dilengkapi dengan kontrak wakalah sebagai pendamping Murabahah. Penting bagi kontrak Murabahah untuk sejalan dengan fatwa DSN MUI, khususnya terkait pembayaran uang muka. Studi ini menunjukkan bahwa kepatuhan kontrak Murabahah terhadap fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) belum sepenuhnya terpenuhi, karena terdapat ketidaksesuaian pada salah satu elemen kontrak tersebut.

**Kata Kunci:** Kontrak Murabahah, Pembiayaan, KPR

### Abstract

*This study addresses the issue of public skepticism towards Islamic banks and has two main objectives: (1) to elucidate the mechanism of mortgage financing at the Bandung Branch Office of the Islamic State Savings Bank, and (2) to assess the implementation of the Murabahah contract in mortgage financing at the same branch. The research employs a phenomenological method with a qualitative approach conducted within the community. Data collection involves*

*primary and secondary sources, utilizing interviews and documentation studies, and employs data analysis techniques encompassing data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings of this research reveal: (1) The mortgage products at the State Islamic Savings Bank Bandung Branch Office consist of two categories, namely iB Subsidized KPR financing and iB Platinum KPR. iB Subsidized Mortgage is government-assisted housing finance, while KPR Platinum represents non-subsidized housing financing, with the bank determining the regular margin amount. Both products adhere to their respective mechanisms. (2) The implementation of the Murabahah Agreement in KPR products at the State Savings Bank Syariah Bandung Branch Office follows the Murabahah contract, often complemented with wakalah contracts as Murabahah companions. It is essential for the Murabahah contract to align with the DSN MUI fatwa, particularly concerning the down payment. The study indicates that the Murabahah contract's compliance with the National Sharia Council's fatwa is not entirely fulfilled, as there is a discrepancy in one element of the contract.*

**Keywords:** Murabahah Contract, Financing, KPR

## A. Pendahuluan

Pada Bank Syariah ditempuh melalui mekanisme jual beli, sewa, dan investasi. Implementasi akad jual beli merupakan salah satu cara bank syariah mengirimkan dana kepada masyarakat. Akad bank berdasarkan akad jual beli adalah murabahah, salam dan istishna. Salah satu bentuk pembiayaan jual beli adalah murabahah. Murabahah yaitu Jual beli barang dengan harga semula dengan keuntungan yang disepakati atau keuntungan tambahan. Dalam murabahah, penjual harus menunjukkan harga produk yang dibelinya dan menentukan tingkat keuntungannya. (Antonio M. S., 2001).

Pada saat yang sama, dari sisi konsumen, pinjaman hipotek untuk membeli real estat perumahan masih menjadi sumber utama pembiayaan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen (75,31%) membeli properti residensial dengan menggunakan jasa KPR, 17,658% dengan tunai bertahap, dan 6,84% membeli secara tunai. Maka hasil tersebut dapat dilihat bahwa pembelian rumah secara angsuran lebih banyak dibandingkan secara tunai. (Indonesia, 2021)

Beberapa masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dalam hal perumahan. Disinilah bank muncul menjadi perantara kepentingan membeli dan penjual rumah dengan menawarkan produk murabahah yaitu pembiayaan KPR Syariah, salah satunya Bank Tabungan Negara Syariah. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan lembaga keuangan yang berprinsip Islam. Bank Tabungan Negara Syariah berdiri pada 14 Februari 2005 yang ditandai dengan pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. (SyariahBank.com, 2018).

Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kantor Cabang Bandung menawarkan produk KPR yaitu bernama KPR BTN iB. Bank milik pemerintah ini mempunyai

layanan kredit KPR BTN iB yaitu fasilitas kredit dalam rangka nasabah mengangsur atau mencicil membeli rumah dalam jangka waktu tertentu. ("Produk", 2017).

Kenyataan bahwa bank BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari BTN Konvensional sehingga menimbulkan keraguan pada pembiayaan KPR, apakah sudah menerapkan akad murabahah dalam pembiayaan KPR syariah atau belum. Maka dari itu dengan berdasarkan latar belakang tersebut penyusun tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul "Implementasi Akad Murabahah Pada Pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Bandung".

Dengan tujuan mengetahui bagaimana mekanisme dan Implementasi pada pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Bandung. Bersumber pada UU Nomor 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah, Bank Syariah merupakan bank yang melaksanakan aktivitas usaha bersumber pada prinsip syariah, ataupun prinsip hukum islam yang diantur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia semacam prinsip keadilan serta penyeimbang (Adl wa tazawun), kemaslahatan (Maslahal), universalisme (Amaliyah), dan tidak memiliki gharar, maysir, riba, zalim serta obyek yang haram. (ojk. go.id, 2017).

Jika dilihat dari pengertian bank syariah, masyarakat bisa mengambil pembiayaan syariah, yaitu dengan pengambilan Pembiayaan syariah didasarkan pada kesepakatan atau kesepakatan antara bank dan pihak yang dibiayai untuk memberikan uang atau klaim yang setara dengan pengembalian uang atau tagihan setelah jangka waktu tertentu waktu dengan imbalan bagi hasil. (Syariah, Hestanto, 2007-2021)

Pada pembiayaan syariah yaitu dengan akad murabahah Murabahah adalah perjanjian jual- beli antara bank dengan nasabah. Bank syariah membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah, dan kemudian menjualnya kepada nasabah terkait dengan harga pembelian ditambah tingkat keuntungan yang disepakati oleh bank syariah dan nasabah. (Murabahah, 2021)

Namun pembiayaan tersebut apakah sudah sesuai dengan prinsip syariah dengan melihat implementasi pada suatu pembiayaan, maka dilihat dari mekanismenya pada akad tersebut sudah diterapkan, dan sistem yang digunakan apakah telah sesuai dengan prinsip syariah yang diatur oleh dewan pengawas syariah dan bisa dikatakan sesuai dengan syariah.

## **B. Metode**

Metode Penelitian dengan menggunakan Metode kualitatif adalah sejenis penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami fenomena kontak sosial yang alami, mengutamakan proses komunikasi dan interaksi mendalam antara peneliti dan fenomena yang diteliti. (Haris, 2010). Pendekatan kualitatif bertujuan mendeskripsikan

suatu proses kegiatan berdasarkan apa yang terjadi dilapangan sebagai kajian lebih lanjut.

Sumber Data dengan menggunakan data primer dan data sekunder, data yang diperoleh dalam format yang sudah jadi, telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi. Yaitu hasil penelitian dari studi kepustakaan, jurnal, artikel dan internet.

Teknik pengumpulan data Dalam upaya pengambilan data dari sumber diatas, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan Dokumentasi, teknik ini penulis gunakan untuk mendapatkan data yang tidak dapat ditemukan dalam angket dan kuesioner. Yaitu wawancara kepada salah satu staff Financing Service di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang dan peneliti langsung terjun kelapangan untuk melakukan penelitian, yaitu mengamati lingkungan setempat untuk memperoleh data. Penelitian ini akan dilakukan di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Bandung.

Analisis Data Kualitatif, Teknik analisis data yang peneliti pergunakan Dalam penelitian ini adalah teknologi dari model analisis interaktif Miles & Huberman . Dari Pengumpulan data yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi Selain itu merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya, Reduksi Data selain itu, setelah data terkumpul, dilakukan penyederhanaan data untuk menentukan data yang relevan dan bermakna, kemudian data tersebut dikonsentrasikan untuk memecahkan masalah, menemukan, memaknai, atau menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya melakukan penyederhanaan serta menyusun secara sistematis menjelaskan hal-hal penting yang berkaitan dengan hasil survei dan signifikansinya. Kemudian Menarik kesimpulan selama proses penyelidikan, seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul dengan benar, dapat ditarik kesimpulan sementara, dan sesudah data benar- benar lengkap maka dapat diperoleh kesimpulan akhir. (Model Model Analisis Data, 2017)

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Implementasi Akad Murabahah**

Untuk mengetahui implementasi akad murabahah KPR bisa dilihat dari perjanjian kontrak akad atau biasa disebut dengan PK (Perjanjian Kredit). PK tersebut merupakan bukti bahwa nasabah diberikan pembiayaan oleh bank yang bersangkutan, melalui PK tersebut ada beberapa ketentuan- ketentuan. Yang dimana jika ada perselisihan antara bank dan nasabah maka perjanjian tersebut bisa menjadi bukti bagi keduanya.

#### **a. Akad Murabahah**

Akad murabahah diatur oleh Fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang murabahah. Dan sesuai ketentuan pada pasal 3

bahwa produk pembiayaan terbukti menggunakan akad murabahah kemudian sudah sesuai dengan fakta yang berlaku dan ketentuan syariah.

Namun dalam wawancara dijelaskan bank memberi kuasa kepada nasabah untuk memilih rumah yang akan dibeli karena didampingi oleh akad wakalah dan itu diwakilkan. (Cilesti, 2021) Dalam ketentuan akad murabahah yang ada pada fatwa DSN Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 Pada ketentuan umum nomor 9 yang berbunyi “Jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip, menjadi milik bank”.

Jadi seharusnya bank memiliki barang nya terlebih dahulu sebelum akad dilakukan kepada nasabah, sedangkan dalam prakteknya barang tersebut belum menjadi milik bank. Tetapi menurut peneliti bukan masalah karena mengatasnamakan jika barang dari developer kemudian dipindahkan lagi ke nasabah maka hal itu akan menambah biaya dan beban, sehingga biaya yang dikeluarkan oleh nasabah akan lebih banyak.

b. Margin

Margin keuntungan adalah jumlah uang yang wajib dibayar oleh nasabah kepada bank sebagai imbalan atas pembiayaan yang diberikan oleh bank, yang merupakan selisih antara harga jual bank dengan harga beli.

c. Uang Muka

Uang muka atau biasa disebut dengan DP (*Down Payment*) adalah pembayaran yang merupakan tanda jadi keseriusan nasabah akan suatu barang yang akan dibeli. Dalam ketentuan murabahah nomor 13/DSN-MUI/XI/2000 tentang uang muka, seperti sebagai berikut : Bank boleh meminta uang muka kepada nasabah besarnya sesuai kesepakatan. Bank dapat meminta uang muka pembelian (urbun) kepada nasabah setelah akad murabahah disepakati. Dalam murabahah, uang muka harus dibayar oleh nasabah kepada bank, bukan kepada pemasok. Uang muka menjadi bagian pelunasan piutang murabahah apabila murabahah jadi dilaksanakan (tidak diperkenankan sebagai pembayaran angsuran). Jika nasabah membatalkan akad nasabah harus memberikan ganti rugi kepada Bank dari uang muka tersebut. Apabila uang muka lebih kecil dari biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh pihak bank, maka pihak bank berhak meminta kembali kekurangan kepada nasabah, namun jika sebaliknya uang muka lebih besar maka bank akan mengembalikan sisa uang muka tersebut kepada pihak nasabah.

Pada wawancara yang telah dilakukan ada pertanyaan mengenai bagaimana jika nasabah membatalkan akad apakah uang muka tersebut menjadi milik bank atau dikembalikan kepada nasabah. “Uang muka yang diberikan ketika akad

selanjutnya atas ketentuan developer karena uang muka tersebut sudah diserahkan kepada developer”. (Cilesti, 2021).

Pada produk KPR Subsidi adanya bantuan dari pemerintah sebesar Rp.4.000.000,- misalnya jika nasabah mengambil pembiayaan dengan menggunakan KPR Subsidi uang muka Rp.10.000.000,- maka nasabah hanya membayar uang muka Rp.6.000.000,- karena Rp.4.000.000,- (bantuan pemerintah) dan jika berkas yang diajukan oleh nasabah diterima maka uang muka tersebut akan menjadi pengurang harga jual rumah.

d. Diskon

Diskon yang dimaksud dibank hanya diskon yang dilakukan oleh pihak developer kepada pihak nasabah jika dari bank itu tidak ada karena tidak boleh diperjanjikan diawal, namun ada keuntungan bagi nasabah yaitu angsuran yang dilakukan percepatan pelunasan atau pembayaran ekstra yaitu jika 5x Angsuran nasabah mendapat 1x margin dipotong, jika 10x Angsuran, pembayaran ke 9 & 10 angsuran yang dipotong margin. (Agung, 2021) Sesuai dengan fatwa DSN tentang diskon pada nomor 16/DSN- MUI/IX/2000 sudah sesuai dengan syariah.

## 2. Penyelesaian Untuk Nasabah Yang Tidak Mampu Membayar

Pihak bank akan memberikan solusi yaitu bisa dengan pengajuan restrukturisasi atau penjadwalan kembali dan nasabah masih ada itikad baik ingin memperbaiki pembiayaan, namun jika nasabah hilang komunikasi dan tidak ada konfirmasi apapun semua pihak tidak bisa dihubungi oleh pihak bank maka kebijakan terakhir yaitu rumah tersebut akan dilelang. (Cilesti, 2021).

Sebelum memberikan solusi dalam melakukan evaluasi untuk penilaian nasabah yaitu dengan mengklasifikasi nasabah dengan Kolektibilitas (KOL) yaitu : KOL 1 (Lancar), KOL 2 (Dalam Perhatian Khusus KOL), 3 (Kurang Lancar), KOL 4 (Diragukan), KOL 5 (Macet) (Ojk.go.id). Menurut hasil wawancara dengan CWOH (*Collection & Workout Unit Head*) yang disampaikan oleh Reka Syahputra. yaitu dia menyebutkan bahwa KOL 1-2 Masuk kepada kriteria PF (*Performing Financing*) atau disebut dengan lancar, dan KOL 3-5 masuk kepada kriteria NPF (*Non Performing Financing*) merupakan kredit yang bermasalah. *Performing Financing* dari bulan Januari-Juli 2021 mengalami peningkatan dari 99,00% ke 99.06% dan ini berarti baik. *Non Performing Financing* dari bulan Januari-Juli 2021 mengalami penurunan dari 1,00% ke 0.94% dan ini berarti baik, walaupun sempat naik turun dibulan sebelumnya, hal ini merupakan karena kondisi ekonomi sedang tidak baik atau ada faktor lainnya yang kurang mendukung yang mengakibatkan nasabah menjadi macet.

a. Restrukturisasi

Restrukturisasi adalah memberikan keringanan untuk membayar angsuran, untuk memperbaiki angsuran. Peneliti mengkonfirmasi kepada saudara Dimas Agung Kurniawan sebagai Collection Officer mengenai hal ini dan beliau mengatakan. “Restrukturisasi atau penjadwalan kembali itu bisa dilakukan jika nasabah ada itikad baik dan masih ingin melakukan pembayaran namun ada kendala tidak bisa membayar, jika jangka waktu bertambah maka tagihan angsuran menurun, karena kita menghitung dari sisa pokok margin ditambah sisa margin dibagi sisa jangka waktu ditambah tambahan jangka waktu dan akhir nilai tersebut yang akan menjadi angsuran wajib nasabah untuk bulan selanjutnya karena telah dijadwalkan kembali dan tidak ada biaya lain-lainnya”. (Agung, 2021).

b. Denda

Denda adalah bentuk hukuman yang melibatkan uang yang dibayarkan dalam jumlah tertentu. Jika dalam fatwa DSN no 17/DSN-MUI/IX/2000 tentang sanksi atas nasabah mampu membayar yang menunda-nunda pembayaran yang berbunyi “Sanksi didasarkan pada prinsip ta’zir, yaitu bertujuan agar nasabah lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya”.

c. Percepatan Pelunasan

Pada PK (Perjanjian kredit terdapat pada pasal 8 yaitu pembayaran ekstra dan pelunasan dipercepat. Nasabah diberikan hak untuk melakukan pembayaran atau pelunasan cepat yang dilakukan sebelum berakhirnya jatuh tempo pembiayaan, lalu nasabah melakukan pelunasan dipercepat dan bank memberikan potongan dari kewajiban pembayaran pembiayaan murabahah.

d. Kendala dan Penyelesaian Masalah

Adapun kendala atau permasalahan yang terjadi pada Implementasi akad murabahah pada Nasabah pembiayaan tidak mampu membayar besaran angsuran seperti yang telah disepakati. Untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara pihak bank dan pihak Nasabah pembiayaan, Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Bandung menempuh prosedur yang sudah ditentukan. Prosedur yang pertama yaitu dengan memberikan teguran secara tertulis kepada nasabah yang telah melakukan wanprestasi dan mengenakan denda tertentu agar pihak penerima pembiayaan lebih disiplin dalam memenuhi kewajibannya. Kedua jika pihak bank akan mengundang untuk bermusyawarah untuk mengetahui kelanjutan nasabah akan dilanjutkan atau diakhiri maka obyek pembiayaan akan dijual untuk melunasi. Namun jika kedua cara tersebut masih belum bisa menyelesaikan masalah pembiayaan tersebut secara bank akan mengambil jalur hukum sesuai dengan Undang – Undang dan aturan tertentu untuk menyelesaikan masalah pembiayaan tersebut. (Syahputra.S, 2021)

### **3. Analisis Mekanisme dan Implementasi Akad Murabahah**

Pada mekanisme prosedur syarat dan hal yang menyangkut kepada aturan, peneliti menganalisis bagi pembeli atau nasabah pembiayaan murabahah perumahan BTN Syariah yang berupa perorangan adalah terdapat dalam persyaratan pembiayaan perorangan adalah WNI yang telah berusia 21 tahun, dan atau telah menikah, mampu dan berwenang melakukan tindakan hukum serta tidak berada dalam pengampunan, dan syarat-syarat lainnya yang berkaitan dengan masalah finansial sudah sesuai aturan yang berlaku. Dengan demikian, hal tersebut juga telah sesuai dengan syarat subjek mekanisme.

Analisis Implementasi Akad Murabahah Pada Pembiayaan KPR. Pada akad pembiayaan murabahah perumahan KPR BTN Syariah, para pihak dari penjual dan pembeli. Kedudukan pada pihak dalam akad pembiayaan murabahah perumahan dijelaskan dari pasal (1) sampai pasal (23) yakni : Pihak pertama yaitu penjual atau bank yaitu pihak yang menyediakan fasilitas pembiayaan KPR – BTN Syariah kepada nasabah, Pihak kedua adalah pembeli atau nasabah yaitu pihak yang berkewajiban membeli rumah sesuai pesanan yang telah dilakukan oleh nasabah kepada bank. Pembeli dalam akad ini harus perorangan. Namun peneliti menemukan pada fatwa DSN Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 Pada ketentuan umum nomor 9 yang berbunyi “Jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip, menjadi milik bank”.

Jadi seharusnya bank memiliki barang nya terlebih dahulu sebelum akad dilakukan kepada nasabah, sedangkan dalam prakteknya barang tersebut belum menjadi milik bank. Selain dikarenakan dalam akad murabahah dalam pembiayaan KPR juga menggunakan akad wakalah sebagai pendamping murabahah. Dengan demikian, Pada akad murabahah seharusnya sesuai dengan fatwa DSN MUI karena jika tidak sesuai maka implementasi yang diterapkan tersebut dianggap belum sesuai.

#### **D. Kesimpulan**

Implementasi akad murabahah pada produk KPR belum berjalan secara efektif dan optimal sesuai dengan ketentuan DSN – MUI karena ada salah satu unsur akad murabahah yang dianggap tidak sesuai. Produk pembiayaan KPR Subsidi iB dan KPR Platinum iB yang ditawarkan oleh Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Bandung sudah sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Selain akad murabahah, pembiayaan KPR juga menggunakan akad wakalah sebagai pendamping murabahah. Unsur-unsur yang sesuai dengan Fatwa DSN MUI dalam akad murabahah, seperti Diskon, Penyelesaian Piutang, Denda, dan Potongan Pelunasan, telah diterapkan. Namun, unsur uang muka dalam akad murabahah tidak sesuai dengan Fatwa DSN



MUI. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Bandung perlu lebih teliti dalam mempraktekkan apa yang sesuai dengan aturan dalam implementasi akad murabahah sesuai dengan fatwa DSN MUI. Saran yang diberikan adalah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Bandung harus melakukan evaluasi internal terhadap operasional dan mekanisme yang ada, memperhatikan prosedur pembiayaan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yaitu sesuai dengan aturan Fatwa DSN – MUI. Selain itu, bank juga harus memberikan penjelasan yang terperinci kepada nasabah mengenai prosedur pembiayaan.

### Daftar Pustaka

- "Produk", B. S. (2017, Juli 10). Situs Resmi BTN Syariah. Diambil kembali dari <http://www.btn.co.id/04/DSN-MUI/IV/2000>, N. (2000).
- Tentang Murabahah. (2017, 09). Diambil kembali <https://www.seputarpengertian.co.id/2017/09/pengertian-bank-syariah-sejarah-fungsi-tujuan-ciri-dan-jenis-produk.html> 275, Q. A.-B. (t.thn.). Alwasim Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemaah Per Kata. Bekasi: Cipta Bagus Segara h,47.
- Agung, D. (2021, Juli 02). Tentang Prosedur Penjadwalan kembali dan Percepatan Pelunasan. (C. Officer, Pewawancara)
- Agus Marimin, A. H. (Juli 2015). Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia,
79. Akad Murabahah Teori dan Contoh Praktik. (2017, november 20). Diambil kembali dari <http://perdaataislam.blogspot.co.id/2013/09/pengertian-pembiayaan-murabahah.html>
- Antonio, M. (2003). Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek. Jakarta: PT Rajawali press.
- Antonio, M. S. (2001). Bank Syari'ah Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insan.
- Antonio, M. S. (2001). Dari Teori ke Praktik. Dalam Bank Syari'ah (hal. 101). Jakarta: Gema Insan
- BTN, B. (2015). Consumer Banking For Islamic Banking. Jakarta: Bank BTN.
- Cilesti, I. M. (2021, Juli 01). Bagaimana Prosedur KPR di BTN Syariah Bandung. (F. Service, Pewawancara)
- Fatin, N. (2020). pengertian implementasi serta unsur penting. Diambil kembali dari <https://seputarpengertian.blogspot.com/2018/12/pengertian-implementasi-serta-unsur.html>
- H, A. S. (2018). Analisis Pembiayaan KPR Syariah Terhadap Nasabah Berpenghasilan Rendah. Anugerah Sahvitri H, 11.
- Hanum, C. (2009). Skripsi Strategi Bank BTN Syariah Dalam Pembiayaan KPR Bermasalah. Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 16-17.
- Haris, H. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif

- Ismail, P. S. (2011). Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana Prenadamedia J, L. (2004). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Job Desc dan Tugas Pokok Manajer Cabang Bank – Branch Manager. (t.thn.). Diambil kembali dari <https://ahli perbankan.com/job-desc-dan-tugas-pokok-manajer-cabang-bank-branch-manager/>
- Karim, A. (2000). Bank islam analisis fiqih dan keuangan. Jakarta: The international institute of islamic though.
- Kasmir. (2002). Dalam bank dan lembaga keuangan lainny (hal. edisi ke 6 cet ke 6 h. 92). jakarta: pt. raja grafindo persad.
- Syahputra.S, R. (2021, Agustus 09). Tentang Nasabah Macet. (C. & Head, Pewawancara) Syariah, B. (2017, Juli 10). Profil BTN Syariah . Diambil kembali dari Situs Resmi BTN Syariah: <http://www.bt.co.id/a>