

**ANALISIS PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH  
NASABAH USAHA MIKRO  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**FEBRY AYU RAMADHANI  
NIM: 15540081**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2019**

**ANALISIS PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH  
NASABAH USAHA MIKRO  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada:  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

**FEBRY AYU RAMADHANI  
NIM: 15540081**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH**  
**NASABAH USAHA MIKRO**  
**(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**FEBRY AYU RAMADHANI**  
NIM : 15540081

Telah disetujui 5 September 2019

Dosen Pembimbing,



**Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., M.M**  
NIDT.19801109 20 160801 2 053

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



**Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D**  
NIP. 19731109 199903 1 003

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH**  
**NASABAH USAHA MIKRO**  
**(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen)**

**SKRIPSI**

Oleh:  
**FEBRY AYU RAMADHANI**  
NIM : 15540081

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Tanggal 13 September 2019

**Susunan Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Ketua Penguji  
Puji Endah Purnamasari, S.E., M.M :  
NIP. 19871002 201503 2 004
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris  
Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., M.M:  
NIDT. 19801109 20160801 2 053
3. Penguji Utama  
Fani Firmansyah, S.E., M.M  
NIP. 19770123 200912 1 001

(  )  
(  )  
(  )

Disahkan Oleh:

Ketua Jurusan,



Eko Supriatno, S.E., M.Si., Ph.D  
NIP. 1981109 199903 1 003



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febry Ayu Ramadhani  
NIM : 15540081  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah (S1)

menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**ANALISIS PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH NASABAH USAHA MIKRO (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen)**

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 15 September 2019  
Hormat saya,



Febry Ayu Ramadhani  
NIM: 15540081

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'aalamin*

Dengan seizin Tuhan Yang Maha Esa, saya dapat menyelesaikan skripsi ini

Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

Ayahanda dan Ibunda tercinta, Fathur Rozi dan Astried Susanti. Berkat kasih sayang yang diberikan, keikhlasan doa yang tak pernah putus, serta keridhaan yang senantiasa memudahkan, hingga mencapai titik ini.

Kakek dan Nenek tercinta, Sachmad Wahyudi dan Lienda Wahyudi, yang senantiasa memberikan semangat dan perhatian, keikhlasan doa dan keridhaan yang memudahkan, sehingga dapat mencapai titik ini.

Adik-Adikku: Muhammad Ali Akbar dan Istiqomah Ayu Amelia, sosok yang memberikan semangat agar dapat memberikan contoh yang baik bagi seorang kakak.

## MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ

(Artinya, "Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri" Qs. Al-Ankabut:6 )

Tidaklah sebuah keberhasilan itu diraih melainkan atas doa, ketekunan, tekad yang kuat, dan tak kenal putus asa. Dan tidaklah pula semua itu berarti kecuali atas seizin dan ridho Allah SWT. *Laa Hawla wa Laa Quwwata Illa Billah.*

(Febry Ayu Ramadhani)

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “**ANALISIS PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH NASABAH USAHA MIKRO (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen)**”. Shalawat serta salam semoga dapat tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing dan mengantarkan kita dari jaman kegelapan menuju jaman yang terang benderang, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan serta sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Eko Suprayitno, S.E.,M.Si.,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dan sumbangan pemikiran guna memberi bimbingan, petunjuk, dan pengarahan kepada Penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ayah dan Ibu serta keluarga tercinta yang dengan sepenuh hati memberikan motivasi, semangat dan senantiasa mendoakan dengan tulus sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



6. Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen yang telah memberikan izin dengan segala kemudahan agar peneliti dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman angkatan ketiga jurusan Perbankan Syariah (S1) dan teman sepembimbingan Vega Salma, Ismatul Mufidah, Eka Maya, Ajeng Tamara, Syifa Salsabila, Teguh Wildan Hilmawan dan Winda Astisha yang telah memberikan semangat, dukungan dan pengarahan selama proses penelitian ini berlangsung.
8. Abdul Mushawwir, Lysa Maryam, Ridha Chlasnita, Nurul Ilmi, dan Imam Fikrian yang telah memberikan semangat, pengarahan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman dari UKM Kommust yang selalu memberikan semangat, perhatian dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis sehingga tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Aamiin ya Robbal Alamin.

Malang, 15 September  
2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teori .....	17
2.2.1 Pengertian Pembiayaan .....	17
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Pembiayaan .....	18
2.2.3 Analisis Kelayakan Pembiayaan .....	20
2.2.4 Unsur-Unsur Pembiayaan .....	22
2.2.5 Pembiayaan Bermasalah .....	23
2.2.6 Penanganan Pembiayaan Bermasalah .....	26
2.2.7 Dasar Hukum Restrukturisasi Pembiayaan .....	29
2.2.8 Landasan Syariah Tentang Pembiayaan Bermasalah .....	30
2.3 Kerangka Berfikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	37
3.2 Lokasi Penelitian .....	38
3.3 Informan .....	38
3.4 Data dan Jenis Data .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6 Analisis Data .....	41

3.7 Keabsahan Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Paparan Data .....	45
4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri .....	45
A. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri .....	45
B. Profil Bank Syariah Mandiri .....	47
C. Visi dan Misi Perusahaan .....	47
D. Produk Pembiayaan Mikro .....	48
E. Alur Pengajuan Pembiayaan .....	49
4.1.2 Penyebab Pembiayaan Bermasalah .....	52
4.1.3 Penanganan Pembiayaan Bermasalah .....	60
4.1.5 Informan Nasabah Pembiayaan .....	65
4.1.5 Prosedur Penanganan Pembiayaan Bermasalah dari BSM .....	74
4.2 Pembahasan .....	81
4.2.1 Pembiayaan .....	81
4.2.2 Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri .....	82
4.2.3 Alur Pengajuan Pembiayaan .....	83
4.2.4 Penyebab Pembiayaan Bermasalah .....	85
4.2.5 Penanganan Pembiayaan Bermasalah .....	91
4.2.6 Informan Nasabah Pembiayaan .....	96
4.2.7 Prosedur Penanganan Pembiayaan Bermasalah dari BSM .....	101
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>108</b>
5.1 Kesimpulan .....	108
5.2 Saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1	Nama-Nama Informan .....	39
Tabel 4.1	Hasil Reduksi “Penyebab Pembiayaan Bermasalah” .....	57
Tabel 4.2	Hasil Reduksi “Penanganan Pembiayaan Bermasalah” .....	63
Tabel 4.3	Hasil Reduksi “Informan Nasabah Pembiayaan” .....	71
Tabel 4.4	Hasil Reduksi “Prosedur Penanganan Pembiayaan Bermasalah” .....	78





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pembiayaan Yang Disalurkan Bank Syariah .....	3
Gambar 3.1	Analisis Data Penelitian Kualitatif .....	43
Gambar 4.1	Alur Pengajuan Pembiayaan .....	85
Gambar 4.2	Prosedur Penanganan Pembiayaan Bermasalah dari BSM .....	103



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Panduan Wawancara
Lampiran 2	Hasil Wawancara
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 4	Surat Plagiarisme
Lampiran 5	Hasil Turnitin
Lampiran 6	Bukti Konsultasi
Lampiran 7	Biodata Penulis



## ABSTRAK

Ramadhani, Febry Ayu. 2019. SKRIPSI. Judul: “Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah Nasabah Usaha Mikro (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen)”

Pembimbing : Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., M.M

Kata Kunci : Pembiayaan Bermasalah, Penyebab dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah

---

Perbankan syariah sebagai lembaga *intermediary* dimana menjadi perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*). Sehingga terjadi pengelolaan dana oleh perbankan syariah dan menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pembiayaan. Dari penyaluran pembiayaan yang diberikan, pihak bank haruslah mengantisipasi dan mempunyai langkah penanganan dari adanya risiko kemacetan pembayaran angsuran yang dapat mengakibatkan pembiayaan bermasalah. Dikarenakan dampak dari adanya pembiayaan bermasalah berpengaruh terhadap NPF (*Non Performing Loan*) bank syariah. Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu Bank Umum Syariah di Indonesia mencatat penurunan NPF yang cukup signifikan dari 4,85% (2017) menjadi 3,97% pada tahun 2018. Sedangkan NPF dari Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen secara keseluruhan dalam keadaan baik. Hal ini diungkapkan oleh manager bank melalui wawancara dengan peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengeksplor terkait analisis penanganan pembiayaan bermasalah nasabah usaha mikro pada Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data-data dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknis analisis data penelitian kualitatif dari John W. Creswell dengan tahapan mengolah data, reduksi, *coding*, dan penyajian dalam bentuk narasi. Peneliti menggunakan teknik triangulasi data untuk menguji keabsahan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa penyebab pembiayaan bermasalah nasabah usaha mikro di Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen, diantaranya faktor nasabah usaha menurun, faktor keluarga, kasus perceraian, PHK/turun jabatan, nasabah tidak mempunyai i'tikad baik, dan nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri. Sedangkan penanganan dari setiap faktor penyebab pembiayaan bermasalah, pihak bank melakukan tahap penyelesaian mulai dari penagihan, pemberian surat peringatan, dan restrukturisasi.





## ABSTRACT

Ramadhani, Febry Ayu. 2019. THESIS. Title: Analysis of Troubles Funding for Micro Business Customers (Case Study at Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen)  
Supervisor : Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., M.M  
Keyword : Problematic Financing, Causes and Handling Problematic Financing

---

Intermediary financial institutions as part of having excess funds and units that add to the lack of funds (unit deficit). Related to the management of funds by Islamic banks and channeling these funds in the form of financing. From the distribution of funds provided, the bank must lend and have a rescue step from the possibility of a package of installment payments that can be done issue expenses. Creditable as NPF (Non Performing Loan) Islamic Sharia financing. Bank Syariah Mandiri as one of the Sharia Commercial Banks in Indonesia canceled a significant reduction in NPF from 4.85% (2017) to 3.97% in 2018. While NPF from Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen overall is good. This was done by bank managers through interviews with researchers . This study aims to determine and explore the analysis of the financing needed by microbial Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen.

This research is a qualitative research with a case study. The data in this study were obtained through interviews, direct observation and documentation. Researchers used qualitative research data analysis techniques from John W. Creswell with the stages of processing data, reduction, coding, and presentation in the form of narration. Researchers use data triangulation techniques to help the validity of the data.

The results of this study indicate the fact that there are some that issue micro business financing in Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen, supporting factors for improvement, family factors, divorce cases, layoffs / demotion, none of which can be bought in good faith, and some are not there is a place or played alone. While loans from each factor cause difficulties, the bank makes payments on approval, granting approval letters, and restructuring.

## ملاخص

رمضانى, فبرى ايو. ١٩.٢. المقال. الموضوع : التحليل معالجة مشاكل التمويل لعملاء الأعمال الصغيرة (دراسة السابقة المصر فى الشريعة Mandiri فرق من مالانج)

المدر : نهاية اسلمة الصالحة الماجستير

الكلمات المفتاحية : التمويل, اسباب, و معالجة مشاكل التمويل

المصر فى الشريعة هى المؤسسة الوسط الذى يصبح وسيطا بين الأطراف التى تملك الاموال الزائدة والأطراف نقص الاموال. حتى يحدث ارادة الصندوق لمصر فى الشريعة وقناة الاموال فى التمويل. يعطى من قناة الاموال, لا بد لطرف المصير فى أن توقع و يملك طرق المعالجة من التأخير فى دفعات الأقساط التى يمكن أن تودى إلى مشاكل الدفع. بأسباب أثر من مشاكل الدفع اثار أرضا إلى NPF المصر فى الشريعة. المصر فى الشريعة Mandiri هى احدى المصر فى العامة الشريعة فى اندونيسيا الذى تجتهد لتعالج الإستقرار NPF لمصر فهم. المصر فى الشريعة Mandiri سنة ١٨.٢ لا حظ انخفاض NPF اهمية من ٨٥,٤% الى ٢.١٧% فى حين أن NPF من بنك سوريا مانديري KCP Kepanjen ككل فى حالة جيدة ٩٧,٣. وهدفه هذا البحث لتعليم والاستطلاع يتعلق بتحليل معالجة مشاكل التمويل لعملاء الأعمال الصغيرة فى المصر فى الشريعة Mandiri فرق من كفانجين.

هذا البحث هو بحث نوعي مع نهج دراسة الحالة. تم الحصول على البيانات فى هذه الدراسة من خلال المقابلات والملاحظة المباشرة والتوثيق. استخدم الباحثون التحليل الفنى لبيانات البحوث النوعية من John W. Creswell مع مراحل معالجة البيانات ، والتخفيض ، والترميز ، والعرض فى شكل السرد. يستخدم الباحثون تقنيات تثليث البيانات لاختبار صحة البيانات.

يرشد نتيجة هذا البحث أن يكون الأسباب لمشاكل التمويل الصغيرة فى المصر فى الشريعة Mandiri فرق من كفانجين, منها عامل انخفاض عملاء الاعمال التجارية, العوامل العائلية, وحالات الطلاق, وتسريح العمال, والعملاء ليس لديهم وجهة حسنة, والعملاء يهربون. حى معالجة على كل العوامل التى تميز مشاكل التمويل, يستعمل طرف المصر فى مرحلة التسوية. يبدأ من الفواتير, وإعطاء خطات تحذير وإعادة الهيكلة.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar, Indonesia telah dijadikan sebagai acuan dalam hal keuangan syariah. Hal ini tentunya membuat negara kita berusaha semaksimal mungkin untuk menjaga dan menjalankan sistem keuangan syariah yang benar dan sesuai dengan syariah Islam dan ajarannya. Dikatakan oleh Deputy Gubernur Bank Indonesia, yaitu Dr. Halim Alamsyah (2019), aspek yang mendukung dan berpotensi untuk kemajuan keuangan syariah di Indonesia ialah salah satunya mengarahkan minat investor untuk berinvestasi di sektor keuangan domestik, termasuk industri keuangan syariah.

Tentunya industri keuangan syariah didukung pula oleh keberadaan Perbankan syariah. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang kita ketahui telah mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Mulai dari bertambahnya lembaga keuangan syariah, dukungan Bank Indonesia sebagai regulator, serta dikeluarkannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Sampai dengan bulan desember 2018, industri perbankan syariah telah mempunyai jaringan sebanyak 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 167 BPRS. BUS dan UUS memiliki definisi yang serupa, menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 mengenai perbankan syariah yaitu bank syariah yang dalam

kegiatannya memberikan jasa melalui lalu lintas pembayaran. Sedangkan unit usaha syariah





merupakan unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

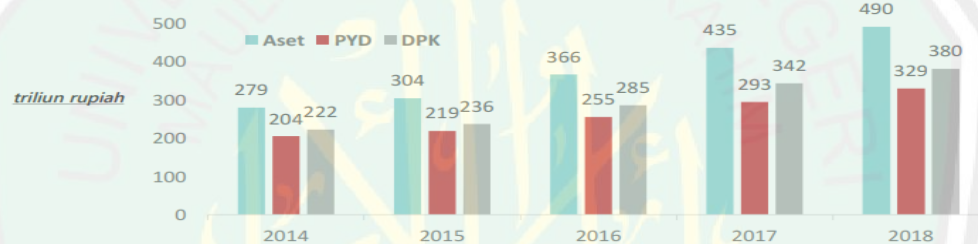
Sudarsono (2004:22) menjelaskan bahwa bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (*surplus units*) dengan unit-unit yang kekurangan dana (*deficit units*). Melalui bank, kelebihan dana tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Pernyataan ini sesuai dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai fungsi perbankan di Indonesia, yaitu sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Kedua fungsi yang diutarakan Sudarsono, yaitu penghimpunan dan penyaluran dana tersebut tidak dapat dipisahkan. Sebagai badan usaha, bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari usaha yang dijalankan.

Perbankan syariah juga melakukan kegiatan-kegiatan yang bernilai profit tentunya. Kegiatan usaha didalam perbankan syariah yang berdasarkan prinsip syariah dalam operasionalnya ada pada berbagai macam produk pembiayaan. Menurut Undang-Undang No. 21 Perbankan Syariah pasal 1, yang dimaksud dengan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan, berupa transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*, sewa menyewa dalam bentuk *ijarah*, jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, salam dan istisna, pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*, dan sewa menyewa jasa dalam bentuk piutang *ijarah* untuk transaksi multijasa.

Berdasarkan data yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di tahun 2018, menunjukkan bahwa besarnya pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah masih tinggi peminatnya di kalangan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan pembiayaan dari lima tahun terakhir yang terus mengalami peningkatan.

**Gambar 1.1**

**Jumlah Pembiayaan yang Disalurkan Bank Syariah  
(Dalam Triliun Rupiah)**



Sumber : Statistik Perbankan Syariah November 2018 (OJK)

Gambar dari diagram diatas menunjukkan terus adanya perkembangan dan penambahan jumlah pembiayaan yang disalurkan bank syariah setiap tahunnya. Hingga tahun 2018 pembiayaan yang disalurkan bank umum syariah mencapai Rp.329triliun. Namun demikian, bank syariah dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai badan penyaluran dana kepada nasabah pembiayaan haruslah lebih berhati-hati. Sikap tersebut perlu dilakukan mengingat besar kemungkinan adanya risiko dari pembiayaan yang diberikan. Contoh dari risiko yang terjadi seperti, nasabah terlambat untuk melakukan pembayaran angsuran ketika jatuh tempo dan menurunnya omset penghasilan dari nasabah pembiayaan membuat nasabah kesulitan dalam melunasi angsuran pembiayaan. Sehingga bank syariah

perlu mengambil langkah untuk mengantisipasi risiko tersebut. Dikarenakan dampak dari adanya kredit macet juga mempengaruhi tingkat NPF (*Non Performing Financing*) pada bank syariah. Setiap Bank Umum Syariah berupaya untuk tetap menjaga kestabilan dari NPF masing-masing bank. Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu Bank Umum Syariah di Indonesia juga berupaya untuk menjaga kestabilan NPF pada bank mereka. Berdasarkan laporan Annual Report tahun 2018, Bank Syariah Mandiri mencatat penurunan NPF yang cukup signifikan dari 4,85% (2017) menjadi 3,97%.

Sedangkan NPF pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen yang menjadi subjek penelitian skripsi juga dalam keadaan yang baik. Hal ini dikatakan oleh Manager Bank Syariah Mandiri yaitu Ibu Siti Masfufah melalui wawancara dengan peneliti. Selain itu disampaikan bahwasannya saat ini Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen sedang fokus pada produk pembiayaan mikro. Dikarenakan produk pembiayaan mikro adalah segmen retail dengan limit pembiayaan hanya sampai Rp.200juta. Jika dari pembiayaan mikro ini timbul pembiayaan bermasalah tentunya akan ikut berpengaruh terhadap NPF dan kualitas pembiayaan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen.

Pihak bank melakukan langkah antisipasi dan juga penyelesaian terkait adanya risiko yang timbul dari diberikannya sebuah pembiayaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam menangani pembiayaan bermasalah ialah dengan restrukturisasi pembiayaan. Dasar hukum yang mengatur adanya restrukturisasi pembiayaan ada pada Undang-Undang Perbankan Syariah pasal 36, yang didalamnya menentukan: “Dalam melakukan pembiayaan dan melakukan

kegiatan usaha lainnya, Bank Syariah dan UUS wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan Bank Syariah dan/atau UUS dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya”

Secara tegas dikatakan dalam pasal 36, bahwa bank syariah diharuskan menempuh cara-cara antisipasi pembiayaan bermasalah agar tidak merugikan pihak bank dan juga nasabah pembiayaan. Di mana bank syariah diperbolehkan melakukan upaya penyelamatan untuk menghindari risiko, termasuk dengan cara restrukturisasi pembiayaan. Selain pasal 36 UU Perbankan Syariah, dasar hukum restrukturisasi juga ada pada Peraturan Bank Indonesia No. 10/18/PBI/2008 yaitu restrukturisasi pembiayaan bagi Perbankan Syariah dan Unit Usaha Syariah terdiri dari penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*).

Dalam beberapa studi kasus di perbankan syariah tentunya mempunyai cara penyelesaian yang berbeda-beda. Seperti halnya hasil dari beberapa penelitian terdahulu. Seperti contoh penelitian yang dilakukan oleh Winarni (2017) di mana penelitiannya menjelaskan terkait strategi penyelesaian yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Ciputat. Kemudian langkah yang digunakan untuk mengatasi pembiayaan bermasalah yaitu dengan langkah pertama : melakukan *reguler collection*, di mana pada strategi ini bank akan berusaha melakukan kontak dengan nasabah atau dapat menemui nasabah secara langsung. Sedangkan langkah kedua : pihak bank akan melakukan restrukturisasi dengan menggunakan *rescheduling* (penjadwalan kembali) karena dinilai paling sesuai untuk mengatasi pembiayaan bermasalah

Kemudian penelitian Alim (2017) menjelaskan tentang model penyelesaian yang digunakan Bank Muamalat Kantor Cabang Malang dalam menangani pembiayaan bermasalah. Penyelesaian pembiayaan bermasalah Bank Muamalat menggunakan *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*. Kemudian menggunakan model novasi atau oper kredit. Di mana nasabah lama mencari nasabah baru yang nantinya akan melakukan akad baru pula dengan pihak bank, namun tetap menggunakan jaminan nasabah yang lama. Dan yang terakhir yaitu menggunakan model jaminan.

Hampir serupa dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Hidayatullah (2014) di mana langkah-langkah yang diambil dalam penyelamatan pembiayaan ialah *rescheduling*, *reconditioning* dan *restructuring*. Dan jika ketiga langkah tersebut dinilai masih kurang, maka pihak bank dapat melakukan penyitaan barang jaminan melalui badan arbitrase syariah nasional, dan penyelesaian melalui mitigasi.

Erlina (2016) dalam penelitiannya tentang manajemen restrukturisasi pembiayaan bermasalah warung mikro di Bank Syariah Mandiri yang berpedoman pada peraturan yang telah ditetapkan. Dimana restrukturisasi dilakukan jika ada permohonan tertulis dari pihak nasabah untuk dilakukan restrukturisasi. Adapun tahapannya yaitu tahap perencanaan, tahap pengorganisasian, tahap kepemimpinan dan tahap pengawasan. Selanjutnya penelitian milik Faisal (2011) tentang penanganan pembiayaan bermasalah yaitu dengan menggunakan restrukturisasi. Selain itu, Faisal juga menekankan pentingnya restrukturisasi dengan mempertimbangkan *prudential principle*, yang dalam artian bank syariah



telah mempertimbangkan dari berbagai aspek, termasuk dalam meminimalisir risiko dan tidak merugikan nasabah pembiayaan. Kemudian penelitian Dung Ahn (2014) yang membahas tentang penyebab terjadinya kredit terbesar di Negara Vietnam ialah berasal dari perusahaan-perusahaan yang menyumbangkan suku bunga dalam jumlah besar. Dan restrukturisasi keuangan adalah langkah penting untuk memperbaiki pengelolaan kredit.

Dari beberapa penelitian di atas, perbankan memilih beberapa cara untuk penanganan pembiayaan bermasalah. Dicontohkan dari penelitian milik Winarni dan juga Erlina yang mengambil fokus penelitian tentang pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri. Dari kedua penelitian tersebut, mengambil subjek penelitian yang sama yaitu Bank Syariah Mandiri, akan tetapi dengan hasil penanganan pembiayaan bermasalah yang berbeda. Hasil penelitian milik Erlina (2014) mengambil langkah penyelesaian yaitu adanya permohonan tertulis dari nasabah untuk melakukan restrukturisasi, lalu dilanjutkan dengan tahap perencanaan, tahap pengorganisasian, tahap kepemimpinan dan tahap pengawasan. Sedangkan penelitian milik Winarni (2017) menggunakan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan *regular collection* dan *rescheduling* (penjadwalan kembali).

Dari beberapa uraian diatas, peneliti ingin melakukan analisis penanganan pembiayaan bermasalah dengan subjek penelitian Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen. NPF dari Bank Syariah Mandiri KCP kepanjen dalam keadaan yang baik. Dan produk pembiayaan yang menjadi fokus dari pihak bank adalah pembiayaan mikro. Sehingga dibuatlah judul penelitian yaitu “Analisis

Penanganan Pembiayaan Bermasalah Nasabah Usaha Mikro (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen).

### **1.2 Fokus Penelitian**

Dari rumusan latar belakang yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka fokus dalam penelitian ini adalah “Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah nasabah usaha mikro di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang diambil peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi penanganan pembiayaan bermasalah nasabah usaha mikro di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan fokus dan tujuan dari penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

a. Bagi Penulis

Dapat dijadikan sebagai sarana pengembangan penelitian dalam mengetahui penanganan pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen.

b. Bagi stakeholder lain

Dapat dijadikan rujukan penanganan pembiayaan bermasalah di bank syariah.

c. Bagi pembaca

Untuk memberikan tambahan wawasan dan juga ilmu tentang penanganan pembiayaan bermasalah di bank syariah yang dapat dilakukan sebagai langkah antisipasi.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penanganan pembiayaan bermasalah. Penelitian dibawah ini membahas tentang faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan juga cara yang digunakan untuk mengantisipasi dan mengatasi pembiayaan bermasalah.

Guo Ning (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “*Causes and solution of non performing loan in chinese commercial banks*” menyebutkan bahwa *non performing loan* merupakan risiko yang selalu timbul dalam pengambilan suatu kredit dan menjadi permasalahan pada bank komersil di China. Pengelolaan manajemen risiko yang baik dibutuhkan pula untuk meningkatkan manajemen aset. Sehingga pihak bank di China melakukan peningkatan manajemen dan memberikan pelatihan seputar pengetahuan bisnis kredit.

Faisal (2011) dalam jurnal ekonomi tentang “Restrukturisasi pembiayaan *murabahah* dan adanya manajemen risiko sebagai implementasi *prudential principle* pada bank syariah” menyimpulkan bahwa penggunaan prinsip-prinsip di dalam restrukturisasi harus memperhatikan beberapa hal. Pertama yaitu bagaimana pihak bank berupaya untuk tidak merugikan nasabah dengan adanya restrukturisasi. Lalu yang kedua adanya *prudential principle* di mana pihak bank

mempunyai keyakinan jika nasabah dapat melakukan pengembalian atas sebuah pinjaman.





Ketiga, langkah restrukturisasi juga harus memperhatikan prinsip syariah berdasarkan Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Keempat, prinsip dasar ekonomi Islam, dan yang terakhir prinsip akuntansi syariah, di mana adanya manajemen risiko digunakan untuk menghindari kerugian bank syariah.

Dung Anh (2014) “*Non performing loan case study in Vietnam : Causes, consequences and effect International Busines*” membahas tentang terjadinya kredit macet di negara Vietnam yang sudah menjadi perhatian sejak tahun 2011 dan telah mempengaruhi sektor ekonomi untuk skala mikro dan makro. Tetapi akhirnya pemerintah menemukan solusi untuk kredit macet, yaitu meningkatkan penilaian dan pengukuran terkait kredit yang diberikan, mendukung restrukturisasi, dan mendukung investasi modal asing.

Erlina (2014) dalam penelitiannya tentang “Manajemen restrukturisasi pembiayaan bermasalah warung mikro di Bank Syariah Mandiri” yang telah berpedoman pada peraturan yang telah ditetapkan. Di mana restrukturisasi dilakukan jika ada permohonan tertulis dari pihak nasabah untuk dilakukan restrukturisasi. Jenis restrukturisasi yang digunakan oleh pihak bank adalah *rescheduling* dan *reconditioning*. Adapun tahapannya yaitu tahap perencanaan, tahap pengorganisasian, tahap kepemimpinan dan tahap pengawasan. Tahap perencanaan ialah dimana pihak bank akan memberikan surat peringatan dan nasabah diharuskan datang ke kantor. Tahap pengorganisasian, ialah memilih beberapa orang atau tim yang dipercaya untuk melakukan restrukturisasi, yang terdiri dari Asisten Analisis Mikro dan Pelaksaaan Marketing Mikro. Selanjutnya tahap kepemimpinan, ialah peran seorang pemimpin atau manager bank dalam

melakukan intruksi terkait pelaksanaan restrukturisasi. Tahap pengawasan adalah tahapan terakhir dalam manajemen restrukturisasi. Pihak bank akan melakukan pengawasan untuk menghindari keterlambatan pembayaran setelah dilakukan restrukturisasi.

Hidayatullah (2014) dalam jurnal ekonomi tentang “Penyelesaian pembiayaan bermasalah di bank syariah” menyebutkan beberapa faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu faktor internal nasabah, faktor internal bank, faktor eksternal, faktor kegagalan bisnis serta faktor ketidakmampuan manajemen. Sehingga langkah-langkah yang diambil dalam penyelamatan pembiayaan ialah *rescheduling*, *reconditioning* dan *restructuring*. Dan jika ketiga langkah tersebut masih dinilai kurang, maka pihak bank dapat melakukan penyitaan barang jaminan melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional dan penyelesaian melalui mitigasi.

Aminah (2015) “*Analysis procedur for credit in effort to minimize nonperforming loans on PT. Bank Lampung*”. Adanya prosedur kredit digunakan untuk mencapai tujuan bisnis. Setiap tahap proses pemberian pinjaman haruslah memperhatikan prinsip kehati-hatian. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk meminimalisir kredit macet yang ada di Bank Lampung yaitu dengan restrukturisasi ulang, penghapusbukuan kredit macet, penghentian penagihan, dan penyelesaian barang agunan.

Umar (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “*Determinants of non performing loans in chinese bank*” menyinggung tentang beberapa faktor

penyebab dari terjadinya NPL dalam perbankan di China yaitu disebabkan oleh faktor GDP, pengambilan risiko bank dan kualitas kredit.

Winarni (2017) dengan penelitiannya tentang “Strategi penyelesaian yang digunakan untuk pembiayaan bermasalah warung mikro pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Ciputat”. Ada beberapa faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah. Tetapi yang paling banyak terjadi di Bank Syariah Mandiri dalam penelitian Winarni ialah faktor eksternal, yaitu kondisi ekonomi. Dapat dicontohkan seperti menurunnya usaha nasabah atau bahkan bangkrut, PHK, nasabah menghilang, masalah pribadi, tidak kooperatif dan meninggal. Sedangkan langkah yang digunakan untuk mengatasi pembiayaan bermasalah yaitu dengan langkah pertama : melakukan *reguler collection*, di mana pada strategi ini bank akan berusaha melakukan kontak dengan nasabah atau dapat menemui nasabah secara langsung. Sedangkan langkah kedua : pihak bank akan melakukan restrukturisasi dengan menggunakan *rescheduling* (penjadwalan kembali) karena dinilai paling sesuai untuk mengatasi pembiayaan bermasalah.

Muhammad Alim (2017) tentang “Model penyelesaian pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat”. Dijelaskan bahwasannya Bank Muamalat telah menerapkan beberapa aspek yaitu melakukan monitoring atau pengawasan secara langsung dan tidak langsung. Selanjutnya, untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah menggunakan *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*. kemudian menggunakan model novasi atau oper kredit. Di mana nasabah lama mencari nasabah baru yang nantinya akan melakukan akad baru pula dengan

pihak bank, namun tetap menggunakan jaminan nasabah yang lama. Dan yang terakhir yaitu menggunakan model jaminan.

Peterson (2018) “*Non Performing Loan and Financial Development : New Evidence*”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh perkembangan keuangan pada kredit macet. Dan faktor-faktor penyebab terjadinya kredit macet ialah efisiensi bank, kompetisi dan stabilitas sistem perbankan. Peneliti menambahkan bahwa pentingnya regulator/pengawas bank nasional dalam melakukan pengawasan menyeluruh terhadap pembiayaan yang diberikan. Sehingga bukan hanya dari langkah yang diambil, melainkan pentingnya peran seorang pengawas dalam menjalankan tugasnya untuk mengurangi risiko atau dampak dari pembiayaan bermasalah.

Penelitian terdahulu yang telah dipaparkan oleh peneliti disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan Indikator atau Fokus Penelitian	Metode/Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Guo Ning (2007) “ <i>Causes and solution of non performing loan in chinese commercial banks</i> ”	Penyebab dan solusi untuk pembiayaan bermasalah untuk bank-bank komersil di China.	Menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian lapangan ( <i>field research</i> )	Solusi yang digunakan ialah dengan meningkatkan mekanisme keputusan kredit yang digunakan untuk mengontrol kualitas aset kredit.
2.	Jurnal Ekonomi, Faisal (2011)	Restrukturasi Pembiayaan murabahah,	-	Restrukturasi dilakukan untuk penanganan

	“ <i>Restrukturasi pembiayaan murabahah dalam mendukung manajemen risiko sebagai implementasi prudential principle pada bank syariah di Indonesia</i> ”	manajemen risiko sebagai implementasi prudential principle pada bank syariah.		pembiayaan bermasalah dengan mempertimbangkan <i>prudential principle</i> .
3.	Dung, Nguyen Anh (2014) “ <i>Non performing loan case study in Vietnam : Causes, consequences and effect International Business</i> ”	Faktor penyebab kredit macet, adanya konsekuensi dan efek dari pembiayaan bermasalah.	Analisis menggunakan metode kualitatif, dan studi kasus.	Langkah yang digunakan Pemerintah Vietnam untuk mengatasi kredit bermasalah ialah dengan restrukturasi.
4.	Erlina Pancareni (2014) “ <i>Manajemen restrukturasi pembiayaan warung mikro di Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Pemalang</i> ”	Manajemen untuk Restrukturasi Pembiayaan Bermasalah, Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Pemalang	Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan ( <i>field research</i> ). Sedangkan pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.	1. Penyelesaian pembiayaan bermasalah yang digunakan <i>rescheduling</i> dan <i>reconditioning</i> . 2. Tahapan restrukturasi yang digunakan ialah tahap perencanaan, tahap pengorganisasian, tahap kepemimpinan dan tahap pengawasan.
5.	Jurnal Ekonomi, M.F Hidayatullah (2014) “ <i>Penyelesaian</i> ”	Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah.	-	Langkah yang diambil dalam penyelesaian pembiayaan ialah : 1. <i>Rescheduling</i>



	<i>pembiayaan bermasalah di bank syariah</i> ".			2. <i>Reconditioning</i> 3. <i>Restructuring</i>
6.	Aminah (2015) " <i>Analysis procedur for credit in effort to minimize nonperforming loans on PT. Bank Lampung</i> "	Pembiayaan bermasalah dan restrukturasi.	Teknik yang digunakan ialah deskriptif kualitatif.	Cara untuk meminimalisir kredit macet di Lampung ialah dengan restrukturasi ulang, penghapusbukuan, penghentian penagihan, dan tata cara penyelesaian barang agunan.
7.	M. Umar (2016) " <i>Determinants of Non Performing Loans in Chinese Bank</i> "	Pembiayaan bermasalah bank di China.	Menggunakan 3 model berbeda untuk mengeksplorasi faktor dan metode generalisasi sistem teknik estimasi momen.	Faktor penyebab dari terjadinya NPL dalam perbankan di China ialah faktor GDP, pengambilan risiko bank dan kualitas kredit.
8.	Winarni (2017) " <i>Strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah warung mikro pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Tangerang Ciputat</i> ".	Strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah, warung mikro pada Bank Syariah Mandiri.	Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan pendekatan deskriptif.	Ada 2 langkah yang digunakan untuk penyelesaian pembiayaan yaitu : 1. <i>Reguler collection</i> 2. Restrukturisasi
9.	Muhammad Abdul Alim, (2017) " <i>Model penyelesaian pembiayaan bermasalah (studi kasus pada PT. Bank</i>	Model penyelesaian pembiayaan bermasalah.	Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi	Model penyelesaian yang digunakan ialah 1. Monitoring nasabah 2. Melakukan model <i>rescheduling</i> ,

	<i>Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang Tbk)</i>		data. Dengan analisis data menggunakan studi kasus.	<i>reconditioning dan restructuring.</i> 3. Novasi 4. Penjualan jaminan
10	Peterson , 2018 “ <i>Non Performing Loan and Financial Development: New Evidence</i> “	Risiko kredit, Perantara keuangan, Pengembangan keuangan, Pinjaman macet, Kualitas aset.	Model NPL dari Louzis (2015), Ozili (2015), dan Back et al (2015)	Penelitian ini menyebutkan pentingnya seorang pengawas dan juga regulator Bank Nasional untuk melakukan pengawasan menyeluruh terhadap pembiayaan yang diberikan.

Sumber : Diolah peneliti, 2019

## 2.2 Kajian Teoritis

### 2.2.1 Pengertian Pembiayaan

Bank syariah merupakan lembaga *intermediary*, di mana mempunyai fungsi untuk menghimpun dana dari pihak yang mempunyai kelebihan dana, lalu disalurkan kepada pihak yang kekurangan atau membutuhkan dana tersebut. Dalam kegiatan penyaluran dana, bank syariah melakukan kegiatan dalam bentuk investasi dan pembiayaan. Disebut salah satunya adalah pembiayaan, dimana bank syariah menyediakan dana guna membiayai kebutuhan nasabah yang memerlukan dan layak memperoleh.

Menurut Kasmir (2008:96) pembiayaan ialah bentuk penyediaan dana atau tagihan yang berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara pihak bank dan juga pihak lain untuk mewajibkan adanya pengembalian atas uang atau tagihan yang

diberikan kepada pihak yang dibiayai. Dengan jangka waktu yang telah ditentukan, dan adanya imbalan atau bagi hasil dari pembiayaan tersebut.

Menurut Undang-undang perbankan No.10 tahun 1998, pembiayaan adalah penyediaan dana/tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, dengan adanya kesepakatan antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk melakukan pengembalian uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu yang telah ditentukan dengan adanya imbalan bagi hasil.

Pembiayaan disebutkan pula dalam Undang-Undang Perbankan Syariah No.21 tahun 2008 yaitu bentuk penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah (*muntahiya bitamlik*)
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk *qardh*
- e. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah (multijasa)

### 2.2.2 Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

Pemberian pembiayaan yang dilakukan antara pihak bank dan juga nasabah mempunyai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak bank itu sendiri. Kasmir (2008:105) menyebutkan dalam praktik perbankan, tujuan dari pemberian suatu pembiayaan adalah sebagai berikut:

- a. Mencari keuntungan

Tujuan dari adanya pemberian pembiayaan ialah memperoleh keuntungan/profit bagi pihak bank. Hasil keuntungan ini diperoleh dalam

bentuk bagi hasil yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya-biaya administrasi yang dibebankan.

b. Membantu usaha nasabah

Tujuan selanjutnya adalah membantu usaha nasabah yang memerlukan dana pinjaman, baik dana investasi maupun dana modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.

c. Membantu pemerintah

Tujuan lain dari pemberian pembiayaan ialah membantu pemerintah dalam berbagai aspek. Bagi pemerintah, semakin banyak dana yang disalurkan oleh pihak perbankan maka dapat digunakan pula untuk pengembangan sektor riil, kesempatan kerja, penerimaan pajak, serta menghemat dan meningkatkan devisa negara.

Pemberian pembiayaan juga mempunyai banyak fungsi, seperti :

a. Untuk meningkatkan daya guna uang

Dengan adanya pembiayaan maka akan dapat meningkatkan daya guna uang. Dalam artian dana yang dimiliki oleh nasabah tidak hanya disimpan saja, tetapi dapat dialokasikan ke pihak bank.

b. Untuk meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang

Dalam hal ini dana yang diberikan atau disalurkan akan beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya, sehingga apabila ada suatu daerah yang mengalami kekurangan dana maka perbankan dapat memberikan pinjaman dana dari pembiayaan tersebut.

c. Untuk meningkatkan daya guna barang

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah, akan dapat pula digunakan untuk mengolah barang yang semula tidak berguna, maka akan berguna dan bermanfaat.

d. Sebagai alat stabilitas ekonomi

Dengan adanya pemberian pembiayaan maka dapat dikatakan meningkatkan stabilitas ekonomi, hal ini dikarenakan sebuah pembiayaan yang diberikan akan dapat menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat.

### 2.2.3 Analisis Kelayakan Pembiayaan

Risiko dari adanya pembiayaan bermasalah dapat diperkecil dengan dilakukannya analisa pembiayaan yang bertujuan untuk menilai seberapa besar kemampuan dan kesediaan nasabah dalam pengembalian sebuah pembiayaan.

Kasmir (2008:117) menambahkan tentang tujuan dari analisa kelayakan pembiayaan yaitu untuk :

- a. Menilai kelayakan calon nasabah pembiayaan
- b. Menekan risiko akibat tidak terbayarkannya pembiayaan
- c. Menghitung kebutuhan pembiayaan yang layak

Dalam menganalisa pemberian pembiayaan, ada beberapa pendekatan analisis pembiayaan yang dapat diterapkan oleh lembaga keuangan syariah:

- a. Pendekatan jaminan, artinya bank dapat memberikan pembiayaan dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas jaminan yang dimiliki oleh nasabah.



- b. Pendekatan karakter, artinya bank memperhatikan dan mencermati dengan sungguh-sungguh terkait dengan karakter nasabah.
- c. Pendekatan kemampuan pelunasan, artinya bank menganalisa kemampuan nasabah untuk melunasi jumlah pembiayaan yang telah diambil.
- d. Pendekatan dengan studi kelayakan, artinya bank memperhatikan kelayakan usaha yang dimiliki oleh nasabah
- e. Pendekatan fungsi bank, artinya bank memperhatikan fungsinya sebagai lembaga *intermediary* keuangan yaitu dengan mengatur mekanisme dana yang dikumpulkan dengan dana yang akan disalurkan.

Selain beberapa pendekatan, bank juga melakukan penilaian umum untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar mempunyai *i'tikad* baik dalam melakukan sebuah pembiayaan. Maka dilakukan dengan analisis 5C sebagai berikut :

a. *Character*

*Character* merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari tiap nasabah yang diberikan pembiayaan harus benar-benar dapat dipercaya. Dalam melihat watak seorang nasabah, pihak bank dapat melihat dari latar belakang calon nasabah, baik latar belakang usahanya maupun latar belakang yang bersifat pribadi.

b. *Capacity*

*Capacity* yaitu analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam melunasi dan membayar pinjaman. Dalam penilaian ini terlihat kemampuan nasabah dalam mengelola bisnis.

c. *Capital*

Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak, maka dapat dilihat dari laporan keuangan usaha nasabah. Analisis *capital* harus menganalisis dari sumber mana modal yang dimiliki oleh nasabah, termasuk prosentase modal yang digunakan untuk membiayai proyek yang akan dijalankan, berapa modal sendiri dan berapa modal pinjaman.

d. *Collateral*

Merupakan jaminan yang diberikan oleh calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi dari jumlah pembiayaan yang diajukan. Selain itu jaminan juga harus dianalisa seteliti mungkin, sehingga jika terjadi suatu permasalahan, jaminan yang dititipkan dapat digunakan secepat mungkin.

e. *Condition*

Dalam melakukan penilaian pembiayaan hendaknya juga menilai dan melihat kondisi ekonomi, sosial dan politik yang ada saat ini dan memprediksi untuk masa yang akan datang.

#### 2.2.4 Unsur-Unsur Pembiayaan

Kasmir (2008:98) menyebutkan unsur-unsur yang ada dalam pemberian suatu kredit atau pembiayaan ialah :

a. Kepercayaan

Unsur kepercayaan dan juga keyakinan antara kedua belah pihak merupakan unsur penting dalam pemberian pembiayaan. Di mana dana, barang atau jasa yang diberikan pihak bank terhadap pihak penerima dana

akan benar-benar kembali pada waktu yang telah ditentukan. Tentunya, pihak bank telah melakukan survei terlebih dahulu terkait latar belakang pihak penerima dana.

b. Kesepakatan

Dalam sebuah pembiayaan juga ada unsur kesepakatan, yaitu antara pihak bank dan juga pihak nasabah. Di mana kedua belah pihak telah menyetujui beberapa hal terkait hak dan kewajiban dari masing-masing, yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang ditandatangani oleh pihak bank dan nasabah.

c. Jangka Waktu

Setiap pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah juga mempunyai jangka waktu tertentu yang telah disepakati di awal. Di mana jangka waktu ini digunakan untuk masa pengembalian pinjaman.

d. Adanya Risiko

Adanya tenggang waktu yang diberikan kepada pihak nasabah dalam pengembalian pinjaman memungkinkan terjadinya hal-hal yang menghambat tertagihnya suatu pembiayaan. Hal ini merupakan risiko yang harus ditanggung oleh pihak bank dari adanya pembiayaan.

e. Balas Jasa

Balas jasa bisa disebut juga keuntungan dari pemberian pembiayaan yang telah dilakukan oleh pihak bank (imbalan/bagi hasil).

### 2.2.5 Pembiayaan Bermasalah

Suatu pembiayaan dikatakan bermasalah apabila, pembiayaan tersebut tidak lancar, pembiayaan yang diajukan tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan, pembiayaan tidak menepati jadwal angsuran, pembiayaan memiliki potensi merugikan, dan pembiayaan yang mempunyai potensi menunggak dalam satu waktu tertentu.

Djamil (2012:66) menjelaskan bahwasannya dalam berbagai peraturan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia tidak dijumpai pengertian dari pembiayaan bermasalah. Namun dalam setiap statistik perbankan syariah yang diterbitkan oleh Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia dapat dijumpai istilah *Non Performing Financing* (NPF) yang diartikan sebagai “pembiayaan non lancar mulai dari kurang lancar sampai dengan macet”.

Pembiayaan bermasalah tersebut dari segi produktivitasnya yaitu dalam kaitannya dengan kemampuannya menghasilkan pendapatan bagi bank, sudah berkurang/menurun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang kualitasnya berada dalam golongan kurang lancar, diragukan dan macet atau sesuai dengan kolektibilitasnya. Tujuan dari adanya kolektibilitas kredit ialah untuk mengetahui kualitas kredit dari nasabah pembiayaan, sehingga pihak bank dapat mengantisipasi risiko yang akan terjadi.

Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor-faktor internal maupun eksternal. Ditambahkan oleh Djamil (2012:73) bahwa faktor internal adalah faktor yang berasal dari perusahaan itu sendiri dan faktor yang paling dominan adalah faktor manajerial. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar manajemen perusahaan, seperti bencana alam,

peperangan, perubahan dalam kondisi perekonomian dan perdagangan, perubahan teknologi dan lain-lain.

Berdasarkan ketentuan pasal 9 PBI No. 8/21/PBI/2006 tentang kualitas aktiva bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah sebagaimana diubah dengan PBI No. 9/9/PBI/2006 dan PBI No. 10/24/PBI/2008, kualitas pembiayaan dinilai berdasarkan aspek-aspek:

- a. Prospek usaha
- b. Kinerja nasabah
- c. Kemampuan membayar/kemampuan menyerahkan barang pesanan

Atas dasar penilaian aspek-aspek tersebut kualitas pembiayaan ditetapkan menjadi 5 (lima) golongan, yaitu lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan dan macet.

Penetapan kualitas pembiayaan telah dijelaskan pada ketentuan Bank Indonesia yaitu PBI No.14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum. Ketentuan tersebut berisi hal-hal yang digunakan untuk menilai kualitas kredit, yaitu ada prospek usaha dan kinerja debitur. Sedangkan untuk pembiayaan mikro, kecil dan menengah dengan jumlah pinjaman tertentu, memiliki penetapan kualitas kredit yang hanya didasarkan pada ketentuan pembayaran, yaitu :

- a. Kolektibilitas 1 (Lancar) yaitu tidak terdapat tunggakan pembayaran pinjaman pokok dari pihak nasabah.
- b. Kolektibilitas 2 (Dalam Perhatian Khusus) yaitu terdapat tunggakan pembayaran pinjaman pokok sampai dengan 90 hari.



- c. Kolektibilitas 3 (Kurang Lancar) yaitu terdapat tunggakan pembayaran pinjaman pokok sampai dengan 120 hari.
- d. Kolektibilitas 4 (Diragukan) yaitu terdapat tunggakan pembayaran pinjaman pokok sampai dengan 180 hari.
- e. Kolektibilitas 5 (Macet) yaitu terdapat tunggakan pembayaran pinjaman pokok lebih dari 180 hari.

Dengan adanya penetapan kualitas kredit seperti penggolongan di atas, maka pihak bank akan dapat mengetahui keadaan/kualitas dari pembiayaan yang diberikan kepada nasabah. Sehingga, jika nasabah mengalami kredit macet maka pihak bank dapat melakukan antisipasi dan juga langkah penanganan pembiayaan bermasalah yang sesuai dengan keadaan nasabah.

#### **2.2.6 Penanganan Pembiayaan Bermasalah**

Djamil (2012:82) menjelaskan penanganan pembiayaan bermasalah dapat dilakukan melalui upaya-upaya yang bersifat *preventif* dan upaya-upaya yang bersifat *represif*. Upaya yang bersifat *preventif* (pencegahan) dapat dilakukan oleh pihak bank sejak permohonan pembiayaan diajukan oleh nasabah. Sedangkan upaya-upaya yang bersifat *represif* adalah upaya penanggulangan yang bersifat penyelamatan atau penyelesaian ketika terjadi pembiayaan bermasalah.

Penanganan atau penyelamatan pembiayaan bermasalah adalah istilah teknis yang biasa dipergunakan dikalangan perbankan dalam usaha mengatasi pembiayaan bermasalah yang dihadapi oleh debitur yang masih memiliki prospek usaha yang baik, namun memiliki kesulitan dalam pembayaran pokok.

Dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi bank yang melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah, terdapat beberapa ketentuan Bank Indonesia yang memberikan pengertian tentang restrukturisasi pembiayaan yaitu:

- a. Peraturan Bank Indonesia No. 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.

*Restrukturisasi Pembiayaan* adalah upaya yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya, antara lain melalui :

- 1) Penjadwalan kembali (*rescheduling*) yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya. Dalam hal ini debitur diberikan keringanan dalam masalah jangka waktunya. Misalkan dari jangka waktu 6 bulan menjadi 1 tahun sehingga debitur mempunyai waktu yang lebih lama untuk mengembalikannya.
- 2) Persyaratan kembali (*reconditioning*) yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan antara lain perubahan jadwal pembayaran, jumlah angsuran, jangka waktu, atau pemberian potongan sepanjang tidak menambah sisa kewajiban nasabah.
- 3) Penataan kembali (*restructuring*) yaitu perubahan persyaratan pembiayaan tidak terbatas pada *rescheduling* dan *reconditioning*, antara lain meliputi:
  - Penambahan dana fasilitas pembiayaan bank
  - Konversi akad pembiayaan

b. Peraturan Bank Indonesia No. 8/12/PBI/2006 tanggal 10 Juli 2006 tentang

Laporan Berkala Bank Umum, penjelasan pasal 2 ayat 4 :

*“Restrukturisasi pembiayaan adalah upaya perbaikan yang dilakukan bank dalam kegiatan pembiayaan, piutang atau ijarah terhadap debitur yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya”.*

Ditambahkan pula oleh Djamil (2012:85) bahwasannya ada bentuk-bentuk restrukturisasi yang digunakan dalam rangka penyelamatan pembiayaan bermasalah berdasarkan ketentuan-ketentuan Bank Indonesia, yaitu meliputi:

- 1) Penurunan imbalan atau bagi hasil
- 2) Pengurangan tunggakan imbalan atau bagi hasil
- 3) Pengurangan tunggakan pokok pembiayaan
- 4) Perpanjangan jangka waktu pembiayaan
- 5) Penambahan fasilitas pembiayaan
- 6) Pengambil alihan aset debitur
- 7) Konversi pembiayaan menjadi penyertaan pada perusahaan debitur

Strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang dapat ditempuh oleh bank adalah berupa tindakan-tindakan sebagai berikut:

a. Penyelesaian oleh bank sendiri

Penyelesaian oleh bank sendiri biasanya dilakukan secara bertahap. Pada tahap pertama biasanya penagihan pengembalian pembiayaan macet dilakukan oleh bank sendiri secara persuasif, dengan kemungkinan :

- 1) Nasabah melunasi atau mengangsur kewajiban pembiayaan atau pinjamannya;
- 2) Nasabah/pihak ketiga pemilik agunan menjual sendiri barang agunan secara sukarela;
- 3) Dilaksanakan perjumpaan utang (kompensasi);
- 4) Dilaksanakan pengalihan utang (pembaruan utang/*novasi subjektif*); atau
- 5) Penjualan dibawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan pemberi dan penerima fidusia jika dengan cara demikian dapat diperoleh harga tertinggi yang menguntungkan para pihak (Pasal 29 ayat (1) huruf c UU No. 42 Tahun 1999 tentang Fidusia).

Apabila tahap pertama tidak berhasil, bank melakukan upaya-upaya tahap kedua dengan melakukan tekanan psikologis kepada debitur, berupa peringatan tertulis dengan ancaman bahwa penyelesaian pembiayaan macet tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Jika upaya-upaya pada tahap kedua belum juga berhasil, bank dapat menempuh upaya tahap ketiga, yaitu penjualan barang jaminan di bawah tangan atas dasar kuasa dari debitur/pemilik agunan. Dalam praktik, walaupun telah ada surat kuasa dari debitur, namun tidak semua bank berani untuk melakukan penjualan di bawah tangan atas agunan tersebut.

### **2.2.7 Dasar Hukum Restrukturisasi Pembiayaan**

Ada dua cara dalam restrukturisasi pembiayaan:

- a. Tidak mengubah akad. Hal ini didasarkan dalam fatwa DSN tentang restrukturisasi yaitu; (1) Fatwa DSN No. 46/DSN/MUI/II/2005 tentang potongan tagihan *murabahah* dan (2) Fatwa DSN No. 47/DSN/MUI/II/2005 tentang penyelesaian piutang *murabahah* bagi nasabah tidak mampu membayar.
- b. Mengubah akad. Hal ini didasarkan fatwa DSN yaitu; (1) Fatwa DSN No.48/DSN/MUI/2005 tentang penjadwalan kembali tagihan *murabahah*, dan (2) Fatwa DSN No. 49/DSN/MUI/2005 tentang konversi akad *murabahah*.

### **2.2.8 Landasan Syariah tentang Pembiayaan Bermasalah**

Selain Undang-Undang dan peraturan Bank Indonesia yang mengatur tentang pembiayaan bermasalah, perbankan syariah juga harus mengetahui landasan syariah yang telah disebutkan dalam Al-Quran dan Hadist Nabi. Berikut adalah landasan syariah yang berkaitan dengan utang piutang:

- a. Landasan utang-piutang

Ajaran Islam yang bersandar kepada Al-Quran dan Hadist Nabi Muhammad SAW mengakui kemungkinan terjadinya utang-piutang dalam berusaha (*mu'amalah*) atau dikarenakan kebutuhan yang mendesak untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 282 dan 283.



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا بِيخْسٍ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا ۚ الْأُخْرَىٰ ۚ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun dari hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu).

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۚ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya : “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”

Dari ayat-ayat tersebut di atas, dijelaskan bahwa Islam telah mengkomodir transaksi secara tidak tunai/utang. Dengan syarat semua transaksi dicatat sesuai dengan prosedur yang berlaku, ditambah dengan adanya saksi-saksi dan barang jaminan sebagai perlindungan.

b. Menepati janji

Apabila telah diikat suatu perjanjian utang/pembiayaan untuk jangka waktu tertentu, maka wajib untuk menepati janji tersebut dengan pihak yang berutang/penerima pembiayaan membayar utang/kewajiban sesuai perjanjian yang dibuat. Hal ini sebagaimana telah dijelaskan dalam surah Al-Isra ayat 43.

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ  
إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

Artinya : “... penuhilah janji, karena janji itu pasti diminta pertanggung jawabannya”

Ayat diatas menyinggung tentang pentingnya sebuah janji, karena nantinya sebuah janji akan diminta pertanggungjawabannya di akhirat. Sama halnya jika telah diikat sebuah janji antara dua orang yang melakukan transaksi pembiayaan dalam akad, maka haruslah peminjam menepati janji untuk membayar angsuran dan melunasi pinjaman.

c. Menyegerakan Pembayaran Hutang

Seseorang yang mempunyai beban hutang haruslah berusaha untuk menyelesaikan hutangnya hingga selesai, dan janganlah sengaja untuk mengulur-ulur waktu. Apabila dia mengalami kesusahan dalam membayar utang, maka adalah suatu keutamaan untuk terus bersungguh-sungguh membayar hutang. Islam sangat menekankan kewajiban untuk segera melunasi hutang. Sebagaimana Hadist Nabi berikut : (HR. At-Tirmidzi No. 1079)

نَفْسُ الْمُؤْمِنِ مُعَلَّقَةٌ بِدَيْنِهِ حَتَّى يُقْضَى عَنْهُ

Artinya : *“Jiwa seorang mukmin tergantung karena hutangnya, sampai hutang itu dilunaskannya”*

أَيُّمَا رَجُلٍ يَدِينُ دَيْنًا وَهُوَ مُجْمَعٌ أَنْ لَا يُؤَفِّيَهُ إِيَّاهُ لَقِيَ اللَّهَ سَارِقًا

Artinya : *“Siapa saja yang berhutang lalu berniat tidak mau melunasinya, maka dia akan bertemu Allah (pada hari kiamat) dalam status sebagai pencuri”* (HR. Ibnu Majah No.2410).

Pentingnya sebuah hutang hingga Islam mengajarkan dan memperingati melalui hadist Nabi sedemikian rupa. Maka jika seseorang yang berhutang sudah mampu membayar hutang tersebut, haruslah disegerakan untuk melunasinya.

Jangan sampai ketika ajal menjemput, kita masih mempunyai tanggungan hutang. Karena dikatakan dalam ayat diatas, seseorang yang mempunyai tanggungan hutang maka akan bertemu Allah dengan status pencuri.

#### d. Prinsip Penyelesaian Utang-Piutang

Dalam penyelesaian utang-piutang ada beberapa alternatif yang digunakan, yaitu :

- 1) Menggunakan restrukturisasi untuk menyelesaikan utang-piutang antara lain dengan cara penjadwalan kembali, perpanjangan jangka waktu, penghapusbukuan. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam surah Al-Baqarah/2:280

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : “Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”

- 2) Utang seseorang (debitur) dapat dialihkan melalui jaminan pembayaran utang oleh orang lain. Sebagaimana hadist yang diriwayatkan oleh Ahmad sebagai berikut :

عَنْ جَابِرٍ قَالَ تُوْفِّي رَجُلٌ ، فَغَسَلْنَاهُ وَحَنَطْنَاهُ وَكَفَّنَاهُ ، ثُمَّ أَتَيْنَا بِهِ رَسُولَ اللَّهِ

صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يُصَلِّي عَلَيْهِ ، فَقُلْنَا : تُصَلِّي عَلَيْهِ ؟ فَخَطَا خُطَى ، ثُمَّ قَالَ

: أَعَلَيْهِ دَيْنٌ ؟ قُلْنَا : دَيْنَارَانِ ، فَأَنْصَرَفَ فَتَحَمَّلَهُمَا أَبُو قَتَادَةَ ، فَأَتَيْنَاهُ ، فَقَالَ

أَبُو قَتَادَةَ : الدِّينَارَانِ عَلَيَّ ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : (( أَحَقُّ

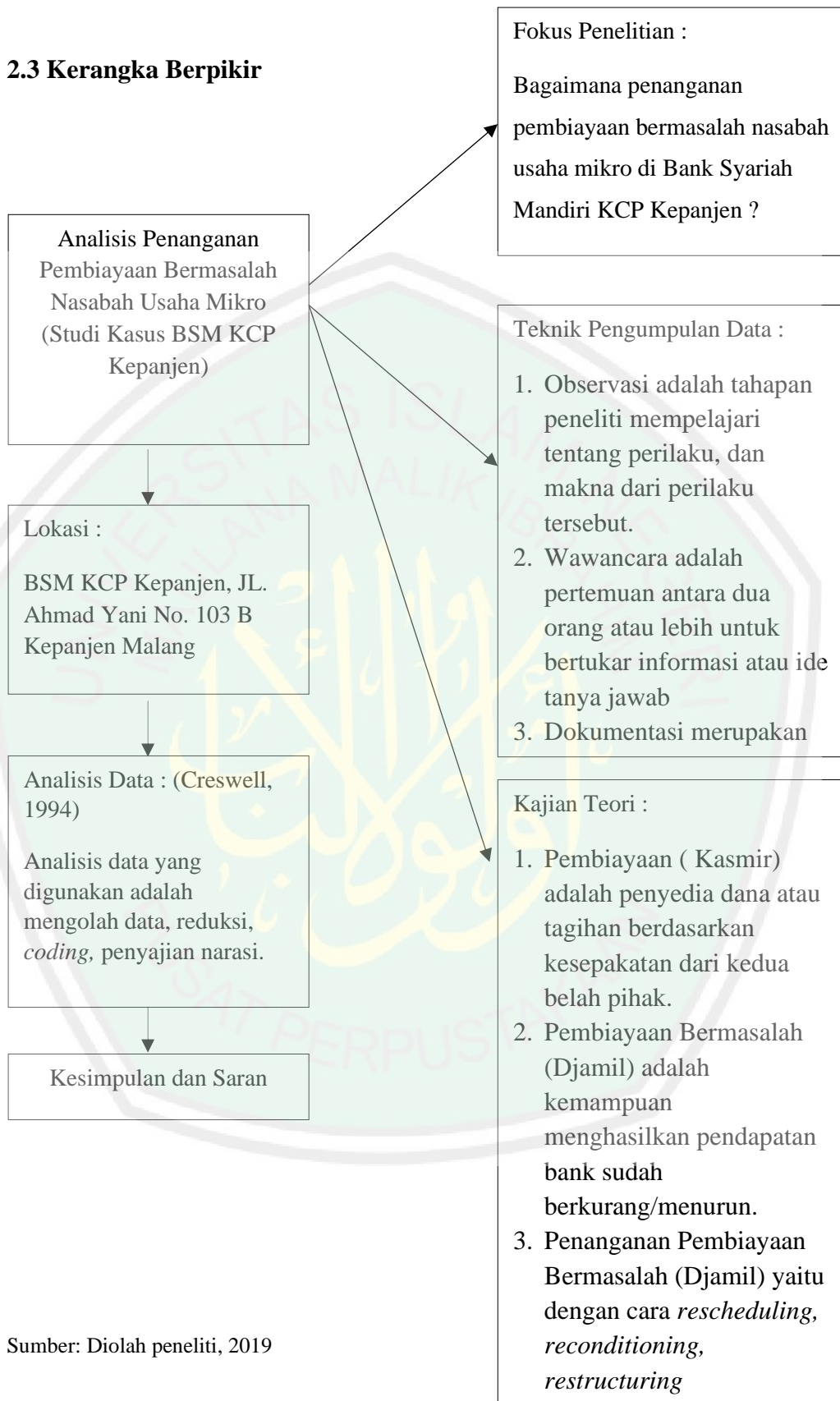
الْعَرِيمُ وَبَرِيءٌ مِنْهُمَا الْمَيِّتُ ؟ )) قَالَ : نَعَمْ ، فَصَلَّى عَلَيْهِ . ثُمَّ قَالَ بَعْدَ ذَلِكَ  
 بِيَوْمٍ : (( مَا فَعَلَ الدَّيْنَارَانِ ؟ )) فَقَالَ : إِنَّمَا مَاتَ أَمْسٍ ، قَالَ : فَعَادَ إِلَيْهِ مِنْ  
 الْعَدِّ ، فَقَالَ : لَقَدْ قَضَيْتُهُمَا ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : (( الْآنَ  
 )) . (( بَرَدَتْ عَلَيْهِ جُلْدُهُ )) .

Artinya : “Telah dihadapkan kepada Rasulullah SAW, jenazah seorang laki-laki untuk dishalatkan. Rasulullah SAW bertanya apa dia mempunyai hutang? sahabat menjawab tidak, maka Rasulullah menshalatkannya. Kemudian dihadapkan lagi jenazah lain, Rasulullah pun bertanya, apakah dia mempunyai hutang? sahabat menjawab ya, Rasulullah berkata, shalatkanlah temanmu itu ( beliau sendiri tidak mau menshalatkannya). Lalu Abu Qatadah berkata “saya menjamin utangnya, ya Rasulullah. Maka Rasulullah pun menshalatkannya” (HR. Ahmad III/330)

Kedua ayat diatas menjelaskan tentang beberapa kemudahan jika seseorang mengalami kesulitan untuk membayar hutangnya. Yaitu yang pertama dengan melakukan restrukturisasi. Langkah-langkah restrukturisasi dapat dilakukan dengan cara penjadwalan kembali, perpanjangan jangka waktu dan penghapusbukuan. Sedangkan cara yang kedua dengan pengalihan jaminan.



## 2.3 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah peneliti, 2019

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sugiyono (2009:14) menjelaskan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivme dan digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan).

Sedangkan Bogdan dan Taylor (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Pengambilan sampel atau sumber data pada penelitian ini dilakukan secara *purposive*. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan wawancara-wawancara mendalam terhadap objek penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pemahaman terkait dengan penelitian kali ini.

Pendekatan penelitian yang digunakan ialah pendekatan studi kasus. Yin (1997:8) menerangkan bahwa studi kasus adalah suatu metode untuk penelitian ilmu-ilmu sosial. Studi kasus sangat cocok digunakan untuk penelitian yang berkenaan dengan *how* dan *why*. Dalam penggunaannya, studi kasus perlu

memusatkan pada aspek pendesainan dan penyelenggaraannya, agar lebih mampu untuk menghadapi kritik tertentu terhadap metode atau penyelenggaraannya.

Bungin (2005:65) menyatakan kelebihan dari pendekatan studi kasus ialah sebagai berikut :

1. Studi kasus dapat memberikan informasi penting mengenai hubungan antar variabel serta proses-proses yang memerlukan penjelasan dan pemahaman yang lebih luas.
2. Studi kasus dapat memberikan kesempatan untuk memperoleh wawasan mengenai konsep-konsep dasar dalam perilaku manusia.
3. Studi kasus dapat menyajikan data-data yang berguna untuk dijadikan latar dalam membangun sebuah permasalahan.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek penelitian yang akan diteliti. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen yang beralamatkan di JL. Ahmad Yani No. 103 Ardirejo, Kec. Kepanjen, Malang, Jawa Timur 65163.

### **3.3 Informan**

Pada penelitian kualitatif, peneliti melakukan wawancara dan juga observasi kepada pihak-pihak yang dipandang tahu terkait permasalahan yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini. Informan yang ada dalam penelitian ini ialah pihak bank dan juga nasabah. Adapun nama-nama informan sebagai sarana

penulis dalam menggali lebih dalam mengenai diskursus penelitian ini, sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Nama – Nama Informan**

No.	Nama	Keterangan / jabatan
1.	Marga Putra Pratama	Marketing dan penagihan
2.	Septina Dwi Arianti	Admin Mikro BSM
3.	Setiawan Hariadi	Analisis Mikro dan Penagihan
4.	Siti Masfufah Muftiani	Manajer BSM Kepanjen
5.	Ibu Hariyati (Kakak Nasabah)	Keluarga Nasabah Pembiayaan Usaha Mikro
6.	Ibu Yunita	Nasabah Pembiayaan Usaha Mikro
7.	Ibu Asri	Nasabah Pembiayaan Usaha Mikro
8.	Bapak Atmari	Nasabah Pembiayaan Usaha Mikro

Sumber : Diolah Peneliti, 2019

### 3.4 Data dan Jenis Data

Arikunto (2006:224) menjelaskan bahwa sumber data adalah subjek di mana data dapat diperoleh dan digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi sumber data. Dalam pengidentifikasian sumber data, peneliti memperoleh data dari narasumber yaitu karyawan Bank Syariah Mandiri, arsip-arsip dan berkas terkait pembiayaan usaha mikro dan tempat penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen. Sedangkan jenis data yang dapat dimanfaatkan

ialah data primer dan data sekunder. Adapun data primer dan data sekunder dijelaskan sebagai berikut:

- a. Data primer, ialah data yang diperoleh langsung dari lapangan baik melalui observasi maupun wawancara dengan pihak informan. Metode pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara langsung atau observasi lapangan dengan marketing pembiayaan usaha mikro di Bank Syariah Mandiri.
- b. Data sekunder, ialah berupa dokumen atau literatur dari internet, jurnal, dan lain sebagainya. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengambil atau menggunakan sebagian/seluruhnya dari sekumpulan data yang telah dicatat atau dilaporkan.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik penumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian. Karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2009: 209) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- a. Observasi

Sugioyo (2009:404) menggolongkan observasi menjadi 3 macam, yaitu yang pertama observasi partisipatif, ialah bentuk observasi di mana peneliti mengetahui dan terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau informan dalam subjek penelitian. Kemudian yang kedua observasi tersamar, ialah bentuk pengumpulan data di mana peneliti menyatakan



terus terang kepada informan bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Sedangkan yang ketiga ialah observasi tidak terstruktur, ialah bentuk observasi yang tidak di persiapkan secara sistematis. Selain itu juga dikarenakan fokus penelitian yang belum jelas.

b. Wawancara

Sugiyono (2009:211) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut. Dalam wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam terkait objek penelitian. Dalam melakukan wawancara peneliti menyiapkan instrument berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2009:422). Akan tetapi, perlu diperhatikan bahwa belum tentu semua dokumen mempunyai kredibilitas yang tinggi. Oleh karena itu, peneliti harus cermat dalam memilih dokumen untuk bahan penelitian.

### 3.6 Analisis Data

Analisis data disebut juga sebagai tahapan pengolahan data dan penafsiran data. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan,

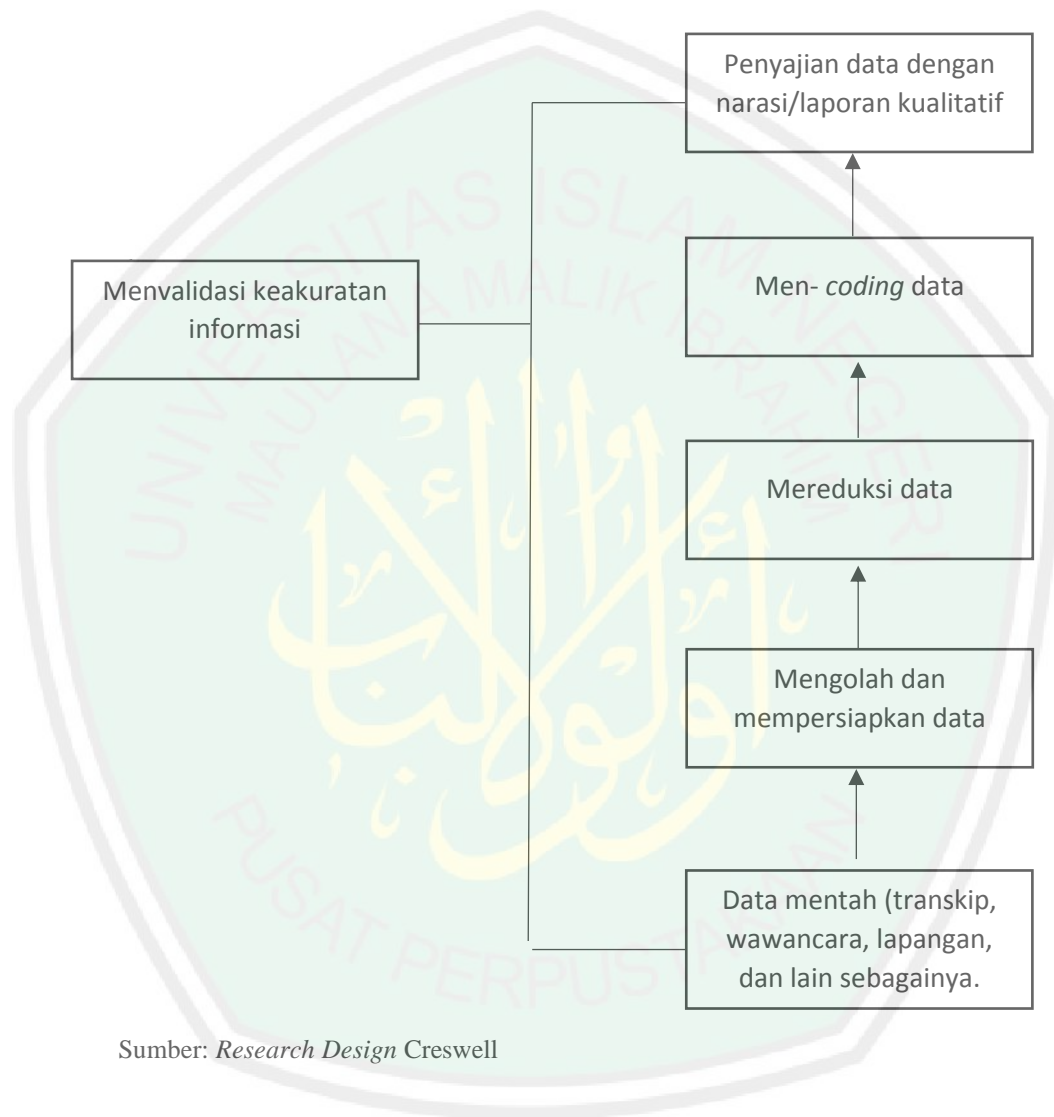
sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. (Mamik, 2015:124)

Dalam teknik analisis data, peneliti menggunakan teknis analisis data penelitian kualitatif dari John W. Creswell. Dalam bukunya “*Research Design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*” teknik analisis data yang di kemukakan memuat beberapa poin penting yang dapat diperhatikan dalam melakukan analisis data kualitatif, antara lain:

- a. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisa. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, menetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut.
- b. Mereduksi data. Data yang telah diperoleh direduksi ke dalam macam pola dan mengkategorisasi tema (memilah dan menyatukan tema yang sesuai).
- c. Meng-*coding* data. Coding merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan dan memaknainya.
- d. Menyajikan hasil dari analisis data dalam bentuk narasi/laporan kualitatif. Penyajian laporan menyesuaikan dengan model kualitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan model penelitian studi kasus.

Berikut adalah gambar dari tahapan analisis data penelitian kualitatif menurut John Creswell :

**Gambar 3.1**  
**Analisi Data Penelitian Kualitatif**



Sumber: *Research Design* Creswell

### 3.7 Keabsahan Data

Moleong (2012:230) uji keabsahan data merupakan tahapan penting dalam sebuah penelitian yang juga berisi kriteria-kriteria yang dapat digunakan dalam mengukur keabsahan sebuah data. Ada empat kriteria yang digunakan yaitu

kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*).

Peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan teknik triangulasi. Menurut Moleong (2012:234) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu di luar data yang digunakan untuk keperluan pengecekan sebagai perbandingan terhadap data tersebut. Triangulasi juga dibedakan menjadi empat macam yaitu triangulasi dengan memanfaatkan sumber, metode, penyidik dan teori.

Macam triangulasi yang digunakan peneliti kali ini yaitu triangulasi dengan sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2009:127).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Paparan Data**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri**

###### **A. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri**

Sejarah Bank Syariah Mandiri berawal sejak tahun 1999. Telah kita ketahui bersama bahwa kurang lebih dua tahun sebelum kehadiran bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat sejak bulan juli 1997 yang berlanjut dengan dampak krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi di dunia usaha. Dampak yang ditimbulkannya bagi bank-bank konvensional di masa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah bank di Indonesia. Dominasi industri perbankan nasional oleh bank-bank konvensional di tanah air saat itu mengakibatkan begitu meluasnya dampak krisis ekonomi dan moneter yang terjadi.

Bank konvensional saat ini itu yang merasakan dampak krisis diantaranya : PT Bank Susila Bakti (BSB) milik Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB saat itu berupaya untuk keluar dari krisis dengan melakukan merger atau penggabungan dengan sejumlah bank lain serta mengundang investor asing. Kemudian di saat bersamaan, pada tanggal 31 Juli 1999 pemerintah melakukan



merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero). Kebijakan ini juga menempatkan sekaligus menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kemudian melakukan konsolidasi dan membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah sebagai follow up atau tindak lanjut dari keputusan merger oleh pemerintah. Tim yang dibentuk bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim yang bekerja tersebut memandang bahwa berlakunya UU No. 10 Tahun 1998 menjadi momentum tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti sebagai bank konvensional menjadi bank syariah. Karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera menyiapkan infrastruktur dan sistemnya, sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri dengan Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Kegiatan usaha BSB yang berubah menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, via Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui

perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Dengan ini, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 Masehi sampai sekarang. Tampil, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang melandasi kegiatan operasionalnya dengan memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani. Inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

### **B. Profil Bank Syariah Mandiri**

Perusahaan ini bernama PT. Bank Syariah Mandiri yang beralamatkan di Wisma Mandiri I, JL. MH Thamrin No.5 Jakarta 10340. Bank Syariah Mandiri berdiri pada tanggal 25 Oktober 1999 dan resmi beroperasi pada tanggal 1 November 1999. Bank Syariah Mandiri memiliki kantor layanan sejumlah 864 yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia.

Peneliti menetapkan objek penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen yang beralamatkan di JL. Ahmad Yani No. 103 Ardirejo, Kec. Kapanjen, Malang, Jawa Timur 65163.

### **C. Visi dan Misi Perusahaan**

Visi Bank Syariah Mandiri adalah menjadi bank syariah yang terdepan dan modern.

Misi Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung

#### **D. Produk Pembiayaan Mikro**

Produk pembiayaan usaha mikro adalah jenis pembiayaan yang merupakan bagian dari produk pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri. Produk pembiayaan usaha mikro dapat memberikan limit pembiayaan hingga Rp. 200juta. Pembiayaan usaha mikro ditujukan untuk nasabah yang memiliki usaha yang bertujuan untuk modal kerja dan investasi. Adapun persyaratan untuk pengajuan pembiayaan antara lain:

1. FC KTP suami dan istri
2. FC Kartu Keluarga dan Buku Nikah/Akta cerai
3. FC Jaminan (BPKB/SHM/SHGB)
4. FC Keterangan kerja dan slip gaji (bagi karyawan/PNS)
5. FC surat keterangan usaha (SKU) dari kelurahan
6. FC NPWP (> Rp. 50jt)
7. Usia minimal 21 tahun dan maksimal 65 tahun

### E. Alur Pengajuan Pembiayaan

Dalam pengajuan pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah, tentunya Bank Syariah mempunyai tahapan dan juga persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak nasabah. Sama halnya dengan Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen. Langkah awal dalam pengajuan pembiayaan ialah nasabah menyertakan beberapa berkas untuk persyaratan seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), buku nikah (untuk yang sudah menikah), surat keterangan usaha (SKU), slip gaji atau surat keterangan kerja bagi karyawan, dan yang terakhir ialah jaminan. Adapun contoh agunan yang bisa dijamin ialah BPKB mobil, SHM dan AJB (akta jual beli). Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Septi selaku Admin Mikro.

*“Persyaratan pengajuan pembiayaan itu yang pertama ktp, kk, buku nikah kalau udah nikah, sku kalau wiraswasta, kalau karyawan slip gaji sama surat keterangan kerja sama jaminan.”*

Sedangkan untuk contoh jaminan sesuai dengan pernyataan Ibu Septi.

*“Kalau disini BPKB mobil bisa, SHM dan AJB (akta jual beli).”*

Jaminan turut disertakan di dalam persyaratan pengajuan pembiayaan. Sebuah agunan yang dijamin nantinya akan dibalik nama menjadi milik bank. Sehingga bank memiliki kekuasaan penuh atas jaminan tersebut. Meskipun demikian, bank tidak serta merta melakukan lelang ketika nasabah mengalami kemacetan dalam pembayaran angsuran. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Fufah selaku *Branch Manager*.

*“Karena logikanya pada saat terjadi akad pembiayaan gitu kan, jaminannya nasabah itu sudah menjadi milik bank. Kan jaminan sudah diganti namanya jadi milik bank. Jaminan diserahkan nih, nasabah mengajukan pembiayaan, acc, akad, gitu kan prosesnya. Pada saat dikasih ke bank namanya kan dijamin, agunan itu dijamin. Pada saat dijamin, itu tidak hanya diserahkan gitu aja. ada proses hukumnya juga, legalnya juga.”*

Setelah melengkapi berkas, bank melakukan proses pembiayaan. Langkah awal yang dilakukan ialah melakukan pengecekan terhadap BI *checking* nasabah. Hal ini dilakukan untuk mengetahui *track record* calon nasabah pembiayaan di bank lain seperti apa. Langkah kedua ialah dilakukan analisa oleh Bapak Setiawan selaku unit risk dikantor Kapanjen, terhadap penghasilan (jika nasabah mempunyai sebuah usaha) dan juga jaminan nasabah. Setelah unit risk melakukan analisa, hasilnya akan disimpan di dalam sebuah sistem bernama FAS (Financing Aplikasi Sistem) dan nantinya akan dikirimkan ke AMBM (area mikro banking manager) kantor cabang kota Malang untuk mendapatkan persetujuan terkait pembiayaan yang diajukan nasabah. Langkah ketiga nasabah membuat surat penawaran pembiayaan. Langkah keempat pihak bank dan juga nasabah melakukan akad pembiayaan. Akad yang digunakan untuk pembiayaan usaha mikro ini adalah akad *murabahah*. Langkah kelima nasabah menandatangani berkas-berkas terkait akad. Langkah keenam berkas-berkas tersebut akan dikirimkan ke kantor cabang Malang agar dilakukan proses pencairan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Septi.

*“Yang pertama berkas nasabah masuk kan, terus aku check untuk BI checking, jadi untuk ngeliat track record nasabah pembiayaan di bank lain. Terus habis itu kalo BI checking uda keluar, masuk ke pak Setiawan untuk di analisa. Jadi dari penghasilan misal kalau usaha, terus sama*



*jaminan. Setelah itu masukin di sistem namanya FAS (financing aplikasi sistem). setelah itu nanti masuk di AMBM (area mikro banking manager) jadi yang approve nanti itu di Malang di area. Udah dari situ nanti bisa bikin surat penawaran pembiayaan, terus bikin akad. Disini akadnya murabahah atau jual beli. Saat melakukan akad itu nanti minta tanda tangan nasabah, habis itu proses bikin pencairan. Habis itu dikirim ke area, jadi pencairannya di area ngga disini.”*

Disebutkan diatas bahwasannya, tahap analisis calon nasabah pembiayaan dilakukan sebagai bagian dari proses pengajuan pembiayaan. Karena dari tahap inilah, bank dapat menentukan berapa besarnya pembiayaan yang layak diberikan dari setiap pengajuan yang dilakukan oleh nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Setiawan selaku Analis Mikro.

*“Mikro analisis itu ya tugasnya menganalisa dari setiap pengajuan nasabah layak diberikan pembiayaan berapa.”*

Ada dua aspek yang dianalisa oleh unit risk, yaitu usaha yang dimiliki nasabah dan juga apakah nasabah mempunyai penghasilan tambahan. Untuk analisis bentuk usaha nasabah, pihak bank akan melakukan survei terlebih dahulu. Jika hasil survei tidak sesuai dengan besarnya pembiayaan yang diajukan, maka pihak bank dapat menurunkan *platfon* atau besarnya pembiayaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Setiawan.

*“Dari setiap pengajuan, misalkan pengajuan 100jt setelah itu kita survei usahanya kita OTS (on the spot) ternyata usahanya nggak layak kita turunkan platfonnya. Jadi yang menghitung saya.”*

Selain aspek usaha, unit risk juga melihat melalui nominal pengajuan pembiayaan oleh nasabah. Jika pengajuannya besar, unit risk akan menganalisa

apakah nasabah mempunyai penghasilan tambahan. Hal ini sesuai dan dicontohnya kasusnya oleh Bapak Setiawan.

*“Jadi yang di analisis satu yaitu usaha terus yang kedua tergantung nasabah. Misal pengajuannya besar, dia punya penghasilan tambahan nggak. Jadi sumber penghasilannya juga dilihat. Sumber penghasilannya ada berapa. Katakanlah penghasilan A murni dari wirausaha, tapi ternyata dia punya penghasilan lain, jadi kita hitungkan. Bahkan kalau wiraswasta dan pegawai (suami istri) itu bisa di join-in kan, cuma sesuai dengan ketentuan dari BSM jadi suaminya hanya dihitung 50% dari gajinya.”*

Bank syariah juga mempunyai langkah pencegahan untuk pembiayaan bermasalah. Bentuk pencegahannya adalah di awal pengajuan pihak analis akan melakukan pengecekan BI *checking*, survey tempat usaha, dan wawancara calon nasabah pembiayaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak setiawan.

*“Bentuk pencegahan di awal pengajuan itu yang pertama kita lihat di ID BI nya ya. Kita lihat BI Checkingnya , dari awal berkas masuk kita lihat dulu berkasnya, kan sekarang banyak orang-orang yang nakal toh, KTP aja bisa dipalsu. Kita cek KTP dan KK sinkron apa nggak, atau pas kita survey kita liat berkas aslinya sama apa nggak. Beda huruf aja harus diperhatikan. Misal Heri pake (i atau y) itu udah beda kalo melihat BI Checking. Setelah BI checking keluar dan hasilnya bagus, kita survey terkait kapasitas usahanya. Kalau sesuai dengan pengajuan ya kita setuju, kalau ada yang tidak sesuai dengan pengajuan kita turunkan platfon nya. Selain itu ya saat nasabah diwawancarai, kita harus jeli, bener nggak ini usahanya. (laporan keuangan kalau tersusun rapi juga patut dicurigai), kita juga melihat pertanyaan awal kaya gini terus kita ajak ngobrol kemana-kemana, setelah itu giring lagi ke topik yang sama tapi pertanyaan beda apakah masih sesuai.”*

#### **4.1.2 Penyebab Pembiayaan Bermasalah**

Dari sebuah pembiayaan yang disalurkan, ada kemungkinan pembiayaan tersebut mengalami kemacetan dan pembayaran angsuran menjadi tidak lancar. Sama halnya dengan nasabah usaha mikro di BSM KCP Kepanjen. Kondisi usaha yang terkadang mengalami penurunan, membuat nasabah pembiayaan mengalami kesulitan ataupun kemacetan pada saat pembayaran angsuran. Penyebab pembiayaan bermasalah yaitu usaha nasabah menurun, disampaikan oleh Bapak Marga Pratama selaku Marketing Mikro.

*“Penyebab pembiayaan bermasalah bisa juga dari usaha nasabah. Contohnya langsung, ini daerah Wagir ada usaha dupa. Jadi antara omset sama pengeluarannya ini ngga sesuai realita mereka. Misalkan kemarin alasannya gara-gara pengirimannya ke Bali macet karena Gunung Agung meletus. Jadinya supply kesana macet. Terus katanya disana udah ngga menerima produksi lagi.”*

Kondisi dan juga keadaan dari usaha nasabah yang menurun memang menjadi penyebab dari kebanyakan pembiayaan bermasalah. Hal ini disampaikan oleh Ibu Fufah.

*“Jadi rata-rata yang bermasalah ini dari nasabah yang usaha. Kalau dari yang golbertap (golongan berpenghasilan tetap) oke-oke ajasih. Ya ada beberapa sih yang memang agak nyandet. Tapi alhamdulillah kalo mereka kan uda fix ya dapet pendapatan setiap bulan.”*

Selain faktor usaha nasabah menurun, penyebab pembiayaan bermasalah juga berasal dari kondisi karyawan yang terkena PHK atau turun jabatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Septi selaku Admin Mikro.

*“Misalnya usahanya nasabah menurun. Terus kalau karyawan ada yang macet, biasanya kena PHK, atau turun jabatan.”*

Penyebab pembiayaan bermasalah juga berasal dari faktor keluarga, seperti ada anggota keluarga yang mengalami sakit. Sehingga dana angsuran digunakan untuk biaya berobat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga Pratama.

*“Biasanya itu alasannya mereka ngga bisa bayar biasanya ada kaya kebutuhan keluarga. seperti ada keluarga yang sakit, jadi seperti ada masalah di dalam keluarga internalnya.”*

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Septi.

*“Terus bisa juga karena nasabah kena musibah, misal keluarganya sakit jadi buat biaya berobat.”*

Selain faktor keluarga, penyebab pembiayaan bermasalah juga berasal dari permasalahan internal nasabah. Permasalahan nasabah seperti perceraian juga menjadi penyebabnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga dan dicontohkan salah satu nasabah pembiayaan.

*“Dari faktor internal nasabah aja ya. Jadi ada nasabah karyawan swasta, dia ini kerja sebagai guru. Pembayaran awal lancar, tapi setelah lama brebet macet itu. Selama 3bulan kita udah kasih SP akhirnya uda kol 3A, kita anjurkan untuk restruktur. Dan ternyata sampe sekarang ini dia macet, masalahnya itu karena dia cerai dengan istrinya.”*

Penyebab pembiayaan bermasalah lainnya ialah berasal dari permasalahan internal nasabah sendiri. Permasalahan internal disini contohnya seperti nasabah yang cerai, nasabah masuk penjara, nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Setiawan selaku Analis Mikro.



*“Ketika kita mendatangi rumah nasabah, rata-rata kebanyakan itu permasalahan internal mereka sendiri. contohnya nasabah saya ada yang bercerai orang Pucung sini. Punya warung di pasar Pucung sama istrinya, terus ada yang ditinggal istrinya keluar negeri, ada yang masuk penjara. Nah yang masuk penjara ini otomatis dari barang-barang dagangannya dijadikan barang bukti di kepolisian. Akhirnya kan ngga bisa bayar dia. Sumber penghasilannya dari mana. Udah mampet. Selain itu ya permasalahan ekonomi, suami istri cek cok cerai.”*

Permasalahan internal nasabah yaitu faktor perceraian juga disebutkan oleh Ibu Fufah.

*“Mungkin yang sudah pernah dijumpai kaya namanya dwi lestari yang deket situ, itu kalo mau nemuin yang ditemuin suaminya. Punya usaha warung tapi warungnya agak ngga jelas gitu. Jadi itu menjadi salah satu penyebab juga dari faktor keluarga. Jadi, dwi sama suaminya itu cerai gitu kan, terus kemudian akhirnya terjadi konflik terus kemudian otomatis pengaruh ke usahanya dan ke pembayaran angsurannya.”*

Masih penyebab pembiayaan bermasalah dari pihak nasabah ialah karakter nasabah itu sendiri. Dimana nasabah tidak mempunyai i'tikad baik untuk membayar angsuran. Selain itu ada pula kondisi ketika nasabah terkena musibah, atau salah satu pihak keluarga mengalami sakit. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Septi.

*“Karakter nasabah juga bisa sih jadi penyebab, nasabah ngga punya i'tikad baik buat bayar. Terus bisa juga karena nasabah kena musibah, misal keluarganya sakit jadi buat biaya berobat.”*

Penyebab pembiayaan bermasalah lainnya seperti nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri disampaikan oleh Ibu Fufah selaku Branch Manager.



*“Kendala itu manakala nasabah tidak ada di tempat. Atau sudah melarikan diri. Nah itu yang menjadi kendala buat kita. Mungkin sudah pernah ya ditemui sama mbak Febry, ada yang keluar kota, bahkan ada yang sudah keluar negeri juga. Itu yang menjadi kendala.”*

Sedangkan kendala dari pihak bank terkait pembiayaan bermasalah ialah adanya ketimpangan dalam hal *job description*. Dalam artinya ada beberapa karyawan yang merangkap menjadi bagian penagihan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga Pratama.

*“Sebenarnya saya ini marketingnya, nah sekarang merangkap jadi penagihan. Dulu itu disini ada lima orang mikronya, sempet tujuh. Tapi yang dua udah keluar, terus sekarang sisa tiga.”*

Ketimpangan terkait *job description* juga sesuai dengan pernyataan Bapak Setiawan.

*“Sebenarnya secara jobdes, ada atasan saya lagi yaitu MBM, itu otomatis yang nyelesein kan divisinya bisnis, jadi bagiannya ada tiga pilar (bisnis, risk, dan operasional). Kalau saya unitnya risk mbak. Japi sebenarnya secara jobdes saya bukan penagihan, tapi karena ngga ada banking manager ya saya harus turun tangan.”*

Adanya beberapa karyawan yang merangkap *jobdes* membuat tim Mikro merasa sedikit kewalahan menangani nasabah pembiayaan bermasalah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga Pratama.

*“Iya itu, sekarang sisa tiga orang. Dulu kita bisa ngolah outstanding 7M, sekarang jadi cuman 4,5M dikelola 3 orang ini. Jadi kita kewalahan juga sih, handel nasabahnya.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber terkait penyebab pembiayaan bermasalah, maka peneliti menyajikan rangkuman dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Reduksi “Penyebab Pembiayaan Bermasalah”**

No.	Klasifikasi	Tema	Narasumber	Pernyataan	Kesimpulan sub.tema
1.	Penyebab	Usaha Nasabah menurun	Bapak Marga Pratama (informan 1)	<i>“Penyebab pembiayaan bermasalah bisa juga dari usaha nasabah. Contohnya langsung, ini daerah Wagir ada usaha dupa. Jadi antara omset sama pengeluarannya ini ngga sesuai realita mereka.</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah usaha nasabah menurun.
			Ibu Septi (informan 2)	<i>“Misalnya usahanya nasabah menurun. Terus kalau karyawan ada yang macet, biasanya kena PHK, atau turun jabatan.”</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah usaha nasabah menurun.
			Ibu Fufah (informan 4)	<i>“Jadi rata-rata yang bermasalah ini dari nasabah yang usaha. Kalau dari yang golbertap (golongan berpenghasilan tetap) oke-oke</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah usaha nasabah menurun.

				<i>ajasih. Ya ada beberapa sih yang memang agak nyandet. Tapi alhamdulillah kalo mereka kan uda fix ya dapet pendapatan setiap bulan.”</i>	
2.	Penyebab	Keluarga nasabah mengalami sakit	Bapak Marga Pratama (Informan 1)	<i>“Biasanya itu alasannya mereka ngga bisa bayar biasanya <b>ada kaya kebutuhan keluarga. Seperti ada keluarga yang sakit, jadi seperti ada masalah di dalam keluarga internalnya.</b>”</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah keluarga nasabah sakit.
			Ibu Septi (informan 2)	<i>“Terus bisa juga karena nasabah <b>kena musibah, misal keluarganya sakit jadi buat biaya berobat.</b>”</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah keluarga nasabah sakit.
3.	Penyebab	Nasabah cerai	Bapak Marga Pratama (informan 1)	<i>“Dari faktor internal nasabah aja ya. Jadi ada nasabah karyawan swasta, dia ini kerja sebagai guru. Pembayaran awal lancar, tapi setelah lama brebet macet itu. Selama 3bulan kita udah kasih SP akhirnya uda kol 3A, kita anjurkan untuk restruktur. <b>Dan ternyata sampe sekarang ini dia macet, masalahnya itu karena dia cerai dengan istrinya.</b>”</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah nasabah bercerai.

			Bapak Setiawan (informan 3)	<p>“Ketika kita mendatangi rumah nasabah, <b>rata-rata kebanyakan itu permasalahan internal mereka sendiri, contohnya nasabah saya ada yang bercerai</b> orang Pucung sini. Punya warung di pasar Pucung sama istrinya, terus ada yang ditinggal istrinya keluar negeri, ada yang masuk penjara.</p>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah nasabah bercerai.
			Ibu Fufah (informan 4)	<p>“Mungkin yang sudah pernah dijumpai kaya namanya dwi lestari yang dekat situ, itu kalo mau nemuin yang ditemuin suaminya. Punya usaha warung tapi warungnya agak ngga jelas gitu. Jadi itu menjadi salah satu penyebab juga dari faktor keluarga. <b>Jadi, dwi sama suaminya itu cerai gitu kan, terus kemudian akhirnya terjadi konflik terus kemudian otomatis pengaruh ke usahanya dan ke pembayarannya.</b>”</p>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah nasabah bercerai.
4.	Penyebab	Nasabah PHK atau turun jabatan.	Ibu Septi (informan 2)	<p>“Misalnya usahanya nasabah menurun. <b>Terus kalau karyawan ada yang macet,</b></p>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah phk dan turun

				<i>biasanya kena PHK, atau turun jabatan.”</i>	jabatan.
5.	Penyebab	Karakter nasabah	Ibu Septi (Informan 2)	<i>“Karakter nasabah juga bisa sih jadi penyebab, nasabah ngga punya i'tikad baik buat bayar.</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah karakter nasabah.
6.	Penyebab	Nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri.	Ibu Fufah (Informan 4)	<i>“Kendala itu manakala nasabah tidak ada di tempat. Atau sudah melarikan diri. Nah itu yang menjadi kendala buat kita.</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah nasabah tidak ada ditempat atau nasabah melarikan diri.

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

#### 4.1.3 Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Dengan adanya penyebab dari pembiayaan bermasalah, tentunya Bank Syariah mempunyai solusi dan juga cara penyelesaian dari adanya pembiayaan bermasalah tersebut.

Jika penyebab pembiayaan bermasalahnya adalah kondisi usaha nasabah yang sedang mengalami penurunan, maka pihak bank akan menghubungi nasabah melalui *deskcall* yang dilakukan oleh admin mikro. Setelah itu akan dilakukan penagihan kerumah nasabah. Jika melalui penagihan, nasabah masih belum bisa membayar angsuran, maka akan diberikan surat peringatan 1-3, hingga akhirnya dianjurkan untuk restrukturisasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga Pratama.

*“Jadi kan diawal kita deskcall ya. Jadi telpon nasabahnya. Habis itu mengingatkan, kalau tetep ngga bisa ya kita samperin kerumahnya untuk*



*ditagih. Kalo misalkan uda ditagih tapi hasilnya kurang atau tetep kaya gitu baru kita kasih SP (surat peringatan) 1 2 3. Jadi ini masih di penagihan. Tapi kalo uda bangkrut dan ngga bisa bayar, kita anjurin untuk restruktur.”*

Penanganan pembiayaan bermasalah yang dikarenakan faktor internal nasabah yaitu masalah perceraian yang terjadi terhadap nasabah yang berprofesi sebagai guru. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga.

*“Jadi ada nasabah karyawan swasta, dia ini kerja sebagai guru. Pembayaran awal lancar, tapi setelah lama brebet macet itu. Selama 3bulan kita udah kasih SP akhirnya uda kol 3A, kita anjurkan untuk restruktur. Dan ternyata sampe sekarang ini dia macet, masalahnya itu karena dia cerai dengan istrinya.”*

Pihak bank mengambil langkah pertama yaitu melakukan penagihan ke rumah nasabah dengan membawa surat peringatan. Pihak bank akan menawarkan untuk dilakukan restrukturisasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga.

*“Yang cerai ini kan diawal saya udah nagih kerumahnya, tak kasih SP 1 2 terus saya tawarin buat restruktur. Orangnya mau, yaudah akhirnya angsurannya dkecilin itu.”*

Penanganan untuk masalah yang sama yaitu perceraian juga disebutkan oleh Bapak Setiawan. Untuk nasabah Bapak Setiawan ini mempunyai usaha warung di pasar Pucung. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak setiawan.

*“Contohnya nasabah saya ada yang bercerai orang Pucung sini. Punya warung di pasar Pucung sama istrinya, terus ada yang ditinggal istrinya keluar negeri, ada yang masuk penjara. Nah yang masuk penjara ini otomatis dari barang-barang dagangannya dijadikan barang bukti di kepolisian. Akhirnya kan nggak bisa bayar dia. Sumber penghasilannya*

*dari mana. Udah mampet. Selain itu ya permasalahan ekonomi, suami istri cek cok cerai.”*

Lalu untuk penanganan pembiayaan bermasalah tersebut, dilakukan penagihan kerumah nasabah, lalu pihak bank menawarkan untuk restrukturisasi.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Setiawan.

*“Pertama ya kita samperin kerumahnya, terus kita ajak mediasi enaknye gimana. Disisi lain kita tawarkan untuk restruktur. Misal nasabah ngga mau restruktur ya terpaksa jual sukarela itu mbak agunannya. Tapi ya itusih, restruktur itu jalan tengahnya. Kan biasanya nasabah cerai ada yang karena masalah ekonomi, ya kita turunin aja angsuran tiap bulannya.”*

Untuk penyebab pembiayaan bermasalah yang dikarenakan oleh usaha nasabah menurun, PHK, turun jabatan, karakter dan faktor keluarga nasabah, pihak bank melakukan penagihan secara intens kerumah nasabah sebagai langkah pertama. Nasabah akan ditawarkan untuk menjual jaminan atau aset lain yang dimiliki oleh nasabah tersebut. Selain itu langkah *take over* juga dijadikan pilihan ketika nasabah masih mengalami kesulitan membayar angsuran.

*“Yang pasti ya penagihan intens kerumah nasabah ya bawa surat peringatan, terus ke tempat usahanya atau nemuin keluarganya. Nanti ngobrol nyari jalan keluar, dengan cara jual jaminan atau mungkin ada aset lagi, atau bisa kita carikan take over ke bank lain.”*

Untuk penanganan pembiayaan bermasalah yang disebabkan oleh nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri adalah sesuai dengan prosedur dan kode etik dari masing-masing bank. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Fufah.

*“Kemudian untuk pertanyaan mbak febry tadi terkait solusi, tiap bank pasti punya kebijakan sendiri ya. Cuman kalo di kami juga punya kode etik.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber terkait penanganan dari beberapa pembiayaan bermasalah diatas, maka peneliti menyajikan rangkuman dalam bentuk tabel dibawah ini:



Tabel 4.2

## Hasil Reduksi “Penanganan Pembiayaan Bermasalah”

No.	Klasifikasi	Tema	Narasumber	Pernyataan	Kesimpulan sub.tema
1.	Penanganan penyebab pembiayaan bermasalah	Usaha nasabah menurun	Bapak Marga Pratama (informan 1)	<p>“<i>Jadi kan diawal kita deskcall ya. Jadi telpon nasabahnya. Habis itu mengingatkan, kalau tetep ngga bisa ya kita samperin kerumahnya untuk ditagih. Kalo misalkan uda ditagih tapi hasilnya kurang atau tetep kaya gitu baru kita kasih SP (surat peringatan) 1 2 3. Jadi ini masih di penagihan. Tapi kalo uda bangkrut dan ngga bisa bayar, kita anjurin untuk restruktur.</i>”</p>	Penanganan penyebab pembiayaan bermasalah untuk usaha nasabah yang menurun yaitu deskcall, penagihan, sp, restruktur.
2.	Penanganan penyebab pembiayaan bermasalah	Permasalahan internal perceraian	Bapak Marga Pratama (Informan 1)	<p>“<i>Yang cerai ini kan diawal saya udah nagih kerumahnya, tak kasih SP 1 2 terus saya tawarin buat restruktur. Orangnya mau, yaudah akhirnya angsurannya dikecilin itu.</i>”</p>	Penanganan pembiayaan bermasalah karena faktor internal perceraian yaitu Penagihan, sp, restruktur.
			Bapak Setiawan	<p>“<i>Pertama ya kita samperin</i>”</p>	Penanganan pembiayaan

			(Informan 3)	<p><b>kerumahnya, terus kita ajak mediasi enakunya gimana. Disisi lain kita tawarkan untuk restruktur.</b></p> <p>Misal nasabah ngga mau restruktur ya terpaksa jual sukarela itu mbak agunannya. Tapi ya itusih, restruktur itu jalan tengahnya. Kan biasanya nasabah cerai ada yang karena masalah ekonomi, ya kita turunin aja angsuran tiap bulannya.”</p>	bermasalah karena faktor internal perceraian yaitu penagihan, restruktur.
3.	Penanganan penyebab pembiayaan bermasalah	Usaha nasabah menurun, PHK, turun jabatan, karakter dan faktor keluarga nasabah (sakit)	Ibu Septi (informan 2)	<p>“Yang pasti ya <b>penagihan intens</b> kerumah nasabah ya <b>bawa surat peringatan, terus ke tempat usahanya atau nemuin keluarganya.</b> Nanti ngobrol nyari jalan keluar, dengan <b>cara jual jaminan atau mungkin ada aset lagi, atau bisa kita carikan take over ke bank lain.</b>”</p>	Penanganan pembiayaan bermasalah karena Usaha nasabah menurun, PHK, turun jabatan, karakter dan faktor keluarga nasabah (sakit) ialah penagihan, sp, jual jaminan atau take over.



4.	Penanganan penyebab pembiayaan bermasalah	Nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri	Ibu Fufah (informan 4)	“Kemudian untuk pertanyaan mbak febry tadi terkait solusi, <b>tiap bank pasti punya kebijakan sendiri ya. Cuman kalo di kami juga punya kode etik.</b> ”	Penanganan pembiayaan bermasalah untuk nasabah tidak ada di tempat dan melarikan diri adalah sesuai dengan kode etik bank.
----	---	--	------------------------	--	--

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

#### 4.1.4 Informan Nasabah Pembiayaan

##### Informan 1

Nasabah Pembiayaan a/n : Fathoni

Penyebab pembiayaan bermasalah : Nasabah melarikan diri

Nasabah pembiayaan pertama ialah atas nama Bapak Fathoni. Beliau adalah nasabah pembiayaan mikro yang mengajukan pinjaman awal sebesar Rp.85juta. Dana tersebut digunakan untuk mengembangkan usaha lele milik nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan kakak nasabah. (Peneliti melakukan wawancara dengan kakak nasabah, dikarenakan bapak fathonah sudah melarikan diri).

*“Dulu sekitar 85jt, jadi dulu yang make itu pak Fathoni adekku mbak, dibuat usaha lele sama istrinya.”*

Pembayaran angsuran Bapak Fathoni mengalami kemacetan dikarenakan nasabah melarikan diri bersama istrinya. Nasabah menyertakan jaminan atas nama orang tua nasabah. Pihak bank melakukan penagihan kepada pihak keluarga nasabah. Dikarenakan sudah tidak mungkin bertemu dengan Bapak Fathoni. Hal ini sesuai dengan pernyataan kakak nasabah.

*“Iya gantian bayar iku mbak . Usahanya masih jalan, tapi dikit2. wong kan jaminan atas nama bapak ibuk a mbak, jadinya malah sekarang ini adekku sama istrinya nggak ada disini.”*

Selama ini, pembayaran angsuran dialihkan ke pihak keluarga nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan kakak nasabah.

*“Jadi yang bayar itu dari pihak keluarga patungan bayar angsuran. Misalkan bulan ini ibuk, terus bulan selanjutnya saya. Jadi dari keluarga rembukan untuk patungan.”*

Pihak bank telah melakukan restrukturisasi terhadap angsuran Bapak Fathoni. Dengan mengurangi nominal angsuran setiap bulannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan kakak nasabah.

*“Dulu udah dikecilin. Awalnya 2,5jt terus di kecilin jadi 1,5jt”*

Dengan adanya restrukturisasi, telah memberikan kemudahan dalam pembayaran angsuran pihak keluarga. Akan tetapi masih dirasa sesal, dikarenakan tidak ikut dalam menggunakan dana pinjaman tersebut, tetapi malah diharuskan membayar angsuran pembiayaan milik nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan kakak nasabah.

*“Ya memudahkan, tapi kan yang bayar bukan adek saya. Yang bayar kan keluarga. Nggak make uangnya, nggak tau.”*

## **Informan 2**

Nasabah Pembiayaan a/n : Yunita

Penyebab pembiayaan bermasalah : Faktor Keluarga (Ibu meninggal) dan usaha menurun.

Nasabah pembiayaan kedua ialah atas nama Ibu Yunita. Beliau adalah nasabah pembiayaan mikro yang mengajukan pinjaman awal sebesar Rp.105juta. Dana tersebut digunakan untuk mengembangkan usaha warung lalapan milik nasabah. Ibu Yunita sempat mengalami kemacetan dalam pembayaran angsuran, dikarenakan usaha nasabah menurun lantaran warung lalapan milik nasabah sepi pembeli. Selain itu, nasabah sempat menutup warung lalapannya dikarenakan ibu dari nasabah meninggal dunia. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Yunita.

*“Kalau pas warungnya sepi. Terus kemarin itu kendalanya pas ibu saya meninggal, saya di Tulungagung, jadi nggak bisa jualan juga. Berhenti sekitar 2 bulan.”*

Pihak bank syariah telah melakukan restrukturisasi kepada Ibu Yunita. Dengan menurunkan nominal angsuran dari Rp.3,3juta menjadi Rp.1,5juta. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Yunita.

*“Ini udah di restruktur. Dulu awanya 3,3jt sekarang jadi 1,5jt.”*

Meskipun sudah diturunkan nominal angsurannya, tetap saja jika usaha nasabah sedang naik turun, maka akan memberi dampak kepada pembayaran

angsuran. Misalnya jika usaha nasabah sepi dari pembeli. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Yunita.

*“Yang ngga lancar ini mbak pas hari puasa. Hari puasa ini sepi gitu mbak. Nah baru kalo udah alur mudik itu ngga terlalu sepi.”*

Selain itu, ketika bulan puasa ramadhan, warung lalapan milik Ibu Yunita juga sepi pembeli. Terlihat dari pendapatan harian nasabah yang berkisar antara Rp.180-250ribu. Pendapatan pada bulan puasa dirasa lebih sedikit jika dibandingkan dengan pendapatan sehari-hari yang berkisar antara Rp.600-650ribu. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Yunita.

*“Nggak mesti juga. Pendapatan penghasilan setiap hari itu kadang bisa sak sepi-sepine sek oleh duwek 600- 650rb. Itu kalo hari-hari biasa mbak. Cuman pas poso 180rb – 250rb. Daganganku malah entek lek sepi ngene iki mbak. Soale kan kaya lele, bebek, welut kan nggak bisa di angetne mbak.”*

### **Informan 3**

Nasabah Pembiayaan a/n : Asri

Penyebab pembiayaan bermasalah : Usaha nasabah menurun

Nasabah pembiayaan ketiga ialah atas nama Ibu Asri. Beliau adalah nasabah pembiayaan mikro yang mengajukan pinjaman awal sebesar Rp.200juta. Dana tersebut digunakan untuk membeli mesin untuk usaha bordir nasabah. Sebenarnya ibu Asri bukan termasuk nasabah pembiayaan yang terlambat membayar angsuran selama berbulan-bulan. Hanya terkadang terlambat hari. Akan tetapi, tetap dikatakan oleh nasabah bahwa beliau mengalami kendala dalam

pembayaran angsuran. Dikarenakan pada saat bulan partai politik, beberapa pesanan usahanya tidak terambil lantaran calon legislatif gagal terpilih. Kejadian tersebut menyebabkan nasabah mengalami kerugian. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Asri.

*“Kendalanya ini ajalo mbak, bulan-bulan ini pesenan kaos yang kemaren ada parpol itu. Sekarang ini kan kalau bulan partai, barang harus jadi dulu baru di bayar. Jadi bukan mereka ngasi uang full untuk pembayaran, palingan cuma DP berapa gitu. Istilahnya kan kita nalangi dulu mbak buat modal. Jadi kemarin ke mas Marga (mikro BSM) agak nyandet dikit bayarnya ya karena itu. Tapi aku ngga pernah telat bulan kok. Tapi emang mbak bulan partai ini, nah kalo pas calegnya ngga jadi gitu, malah banyak yang ngga keambil barangnya.”*

Pihak bank terus melakukan kontroling terhadap Ibu Asri. Dan kendala dari Ibu Asri tidak mengharuskan pihak bank mengambil langkah restrukturisasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Asri.

*“Nggak i mbak aku ngga sampe. Palingan ya mas Marga kontroling aja.”*

#### **Informan 4**

Nasabah Pembiayaan a/n : Dwi Lestari

Penyebab pembiayaan bermasalah : internal nasabah (perceraian)

Nasabah pembiayaan keempat ialah atas nama Ibu Dwi Lestari yang mengajukan pinjaman ke BSM Kepanjen sebesar Rp.25juta. Ibu Dwi Lestari menyertakan jaminan atas nama Bapak Atmari (suami nasabah). Dana pinjaman tersebut digunakan nasabah untuk kepentingan keluarga seperti acara *khitan*, membeli gerobak, dan lain sebagainya. Setahun setelahnya Ibu Dwi Lestari dan



Bapak Atmari memutuskan bercerai. Berawal dari situlah, pembayaran angsuran menjadi terlambat hingga 5 bulan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Atmari.

*“Untuk pengajuannya masih sama-sama mbak. Sudah setahun. Terus duwek e iku gawe nyunat anakku, tuku rombongan, wes pokok e gawe tetek bengek lah. Aku dewe, duwek melayune nandi iku ngga eruh. Mari ngono pisah, pisah iku rombongan, sepeda motor, mesin cuci digowo, tanggungane aku seng bayar. Pirang ulan ngono nyendat, nyendat, sampe 5 ulan nyendat terus.”*

Pihak BSM melakukan langkah restrukturisasi terhadap nasabah Dwi Lestari. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Atmari.

*“iya mbak, saya ngomong ke mas marga, wes tulung samean anak no sek gawe nyelametro iki, wes akhire dikek i keringanan. Akhire hpku tak dol. Nekat aku tak dol. Aku ngomong nang ibuk e ojo sampe telat loh. Wingi wes sempet bayar 300 tok terus moro ga bayar blas.”*

Selain restrukturisasi, pihak bank juga melakukan mediasi antara Ibu Dwi Lestari dengan Bapak Atmari. Mediasi dilakukan karena Ibu Dwi Lestari sudah menikah lagi dan pindah rumah. Hasil dari mediasi tersebut adalah pembayaran angsuran dilakukan secara bersama-sama dengan membagi nominalnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga yang ikut menjelaskan terkait langkah mediasi ini.

*“Sempat diadakan mediasi, dikarenakan bu lestari sudah pergi dari rumah dan menikah dengan orang lain. Akhirnya mediasi, dan kemarin sudah disepakati untuk pembayarannya sekarang setengah-setengah. Jadi 300rb dari masing-masing pihak perbulan. Karena angsuran perbulannya 600rb.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan nasabah pembiayaan, maka peneliti menyajikan tabel berupa penyebab dan penanganan dari nasabah pembiayaan bermasalah dibawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Reduksi “Informan Nasabah Pembiayaan”**

No	Klasifikasi	Tema	Narasumber	Pernyataan	Kesimpulan sub.tema
1.	Penyebab	Nasabah melarikan diri	Kakak Bapak Fathoni (Informan 1)	<i>“Iya gantian bayar iku mbak . Usahnya masih jalan, tapi dikit2. wong kan jaminan atas nama bapak ibuk a mbak, jadinya malah sekarang ini adekku sama istrinya nggak ada disini.”</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah nasabah melarikan diri.
	Penyebab	Faktor keluarga	Ibu Yunita (Informan 2)	<i>“Kalau pas warungnya sepi. Terus kemarin itu kendalanya pas ibu saya meninggal, saya di Tulungagung, jadi nggak bisa jualan juga. Berhenti sekitar 2 bulan.”</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah faktor keluarga
	Penyebab	Usaha nasabah menurun	Ibu Yunita (Informan 2)	<i>“Yang nggak lancar ini mbak pas hari puasa. Hari puasa ini sepi gitu mbak.”</i>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah nasabah usaha menurun.

				<p><i>Nah baru kalo udah alur mudik itu ngga terlalu sepi.”</i></p> <p><i>“Nggak mesti juga. Pendapatan penghasilan setiap hari itu kadang bisa sak sepi-sepine sek oleh duwek 600-650rb. Itu kalo hari-hari biasa mbak. Cuman pas poso 180rb – 250rb.</i></p>	
	Penyebab	Usaha nasabah menurun	Ibu Asri (Informan 3)	<p><i>“Kendalanya ini ajalo mbak, bulan-bulan ini pesenan kaos yang kemaren ada parpol itu. Sekarang ini kan kalau bulan partai, barang harus jadi dulu baru di bayar. Tapi emang mbak bulan partai ini, nah kalo pas calegnya ngga jadi gitu, malah banyak yang ngga keambil barangnya.”</i></p>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah usaha nasabah menurun.
	Penyebab	Nasabah cerai	Bapak Atmari/suami Ibu Dwi Lestari (Informan 4)	<p><i>“Untuk pengajuannya masih sama-sama mbak. Sudah setahun. Terus duwek e</i></p>	Penyebab pembiayaan bermasalah adalah masalah perceraian

				<p><i>iku gawe nyunat anaku, tuku rombongan, wes pokok e gawe tetek bengkek lah. Aku dewe, duwek melayune nandi iku ngga eruh. Mari ngono pisah, pisah iku rombongan, sepeda motor, mesin cuci digowo, tanggungane aku seng bayar. Pirang ulan ngono nyendat, nyendat, sampe 5 ulan nyendat terus.”</i></p>	
2.	Penanganan pembiayaan bermasalah	Restrukturisasi	Kakak Bapak Fathoni (Informan 1)	<p><b>“Dulu udah dikecilin. Awalnya 2,5jt terus di kecilin jadi 1,5jt”</b></p>	Penanganan pembiayaan bermasalah dengan restrukturisasi
			IbuYunita (Informan 2)	<p><b>“Ini udah di restruktur. Dulu awanya 3,3jt sekarang jadi 1,5jt.”</b></p>	Penanganan pembiayaan bermasalah dengan restrukturisasi

			Ibu Asri (Informan 4)	<i>“iya mbak, saya ngomong ke mas marga, wes tulung samean anak no sek gawe nyelametno iki, wes akhire dikek i keringanan.</i>	Penanganan pembiayaan bermasalah dengan restrukturisasi
		Penagihan dan kontroling	Ibu Asri (Informan 3)	<i>“Nggak i mbak aku ngga sampe. Palingan ya mas Marga kontroling aja.”</i>	Penanganan pembiayaan bermasalah dengan penagihan dan kontroling.
		Mediasi	Bapak Marga	<i>“Sempat diadakan mediasi, dikarenakan bu lestari sudah pergi dari rumah dan menikah dengan orang lain. Akhirnya mediasi, dan kemarin sudah disepakati untuk pembayarannya sekarang setengah-setengah.</i>	Penanganan pembiayaan bermasalah dengan mediasi.

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

#### 4.1.5 Prosedur Penanganan Pembiayaan Bermasalah dari BSM

Beberapa contoh penyelesaian pembiayaan bermasalah diatas sama halnya dengan prosedur dan juga kode etik yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri. Ada tahapan awal yang dilakukan oleh pihak bank untuk menekan pembiayaan bermasalah. Dan tahapan demi tahapan penyelesaian tetap dilakukan jika nasabah



masih belum bisa ditangani hingga proses akhir penagihan. Adapun tahapan awal dalam menangani pembiayaan bermasalah adalah melakukan penagihan atau kunjungan kerumah nasabah dengan membawa surat peringatan. Setelah itu nasabah akan dianjurkan atau ditawarkan untuk dilakukan restrukturisasi. Jika setelah restrukturisasi nasabah masih mengalami kemacetan, maka pihak bank akan menawarkan untuk penjualan sukarela atas agunan nasabah. Akan tetapi, jika nasabah menolak untuk jual sukarela, maka pihak bank akan melakukan lelang jaminan nasabah. Tahapan penanganan pembiayaan bermasalah ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga, Bapak Setiawan dan Ibu Fufah. Berikut adalah pernyataan Bapak Marga.

*“Kalo diurutin ya, pertama pasti nagih kerumahnya, saya atau pak setiawan nagih kerumah nasabah sambil bawa surat peringatan. Nah nanti kita lihat kondisi nasabah, misal uda nemen ya kita anjurin restruktur biar nasabah ngga berat-berat bayar angsurannya. Setelah restruktur itu jual sukarela terus tahap terakhir lelang. Nah lelang itu wes tahap terakhir, pilihan terakhir kalo nasabah nemen macetnya.”*

Selanjutnya adalah pernyataan Bapak Setiawan.

*“Pertama, kita penagihan dulu yang intens, kita juga lihat nanti kolektibilitasnya, lalu kita berikan SP 1, selisih seminggu atau berapa hari itu SP 2, lalu SP 3, jika tetap belum ada pembayaran upayakan untuk restruktur...Semisal dari restruktur, keadaan nasabah tidak kunjung membaik ya kita anjurkan untuk jual sukarela agunan nasabah, dibantu dengan pihak bank nantinya mbak. Selanjutkan kan lelang, dan lelang pun ada tahapnya.”*

Ibu Fufah juga menjelaskan tahapan yang serupa. Berikut pernyataannya.

*“Pada saat terjadi suatu permasalahan terhadap nasabah pasti yang pertama kali dilakukan adalah penyelesaian secara kekeluargaan. Kita*

*lakukan kunjungan secara intens pastinya. Terus kemudian di sisi lain apa, pasti kita berikan juga surat peringatan... Disisi lain kita kasih solusi namanya restrukturisasi.. Terus kemudian ada solusinya. Disitu menjadi rangkuman bahwa, alternatif solusi yang lain jika nasabah sudah jual sukarela gitu kan.. Tahap berikutnya, misal nasabahnya nggak mau gitu kan, dilakukan apa? Namanya lelang.”*

Selanjutnya untuk Ibu Septi mengatakan bahwa tahapan penyelesaian pembiayaan bermasalah ialah yang pertama melakukan penagihan kerumah nasabah dan nasabah ditawarkan untuk dilakukan restrukturisasi. Jika masih terjadi tunggakan pemabayar angsuran, maka pihak bank akan memberikan surat peringatan satu sampai tiga. Setelah pemberian surat peringatan dan nasabah masih menunggak maka akan dilakukan jual sukarela dan jika semua upaya tidak berhasil maka akan dilakukan proses lelang. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Septi.

*“Mulai dari penagihan, terus nasabah ditawari restruktur, kalau masih nunggak ya dikasih sp 1 sampe 3, kalau masih tetep nunggak kita tawari jual sukarela. Nah kalau semua upaya masih ngga berhasil baru kita proses untuk lelang.”*

Dari keseluruhan tahapan penyelesaian pembiayaan bermasalah yang sudah disebutkan diatas, ada satu tahap lain yaitu klaim asuransi. Tahapan ini digunakan ketika ada nasabah yang mengalami kendala seperti bencana alam dan kematian. Klaim asuransi tidak banyak disebutkan oleh beberapa narasumber, dikarenakan tidak banyak nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran dikarenakan faktor tersebut. Tetapi, peneliti tetap mengajukan

pertanyaan terkait penyebab pembiayaan bermasalah yang dikarenakan bencana alam dan kematian. Dan langkah yang diambil ialah klaim asuransi.

Di dalam akad awal pembiayaan, Bank Syariah Mandiri menyertakan asuransi di dalam akad tersebut untuk mengcover pembiayaan yang diberikan. Ada tiga jenis asuransi yang disertakan yaitu asuransi kematian, asuransi jiwa dan *oneprestasi*. Untuk asuransi *oneprestasi* dapat digunakan untuk nasabah yang mengalami kebangkrutan. Untuk asuransi jiwa dapat digunakan untuk nasabah yang meninggal dunia, dan akan dibayarkan lunas. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Setiawan.

*“Sebenarnya kan di akad awal, kalo di BSM kan setiap pembiayaan di cover sama insurance ya. Jadi ada namanya asuransi kematian, asuransi jiwa sama asuransi oneprestasi. Jadi kalau one prestasi itu misal terjadi kebangkrutan atau apa, bisa dicover sama oneprestasi .. Kalau yang asuransi jiwa misalkan terjadi meninggal/kematian nanti juga akan dicover langsung lunas. Itu sih gunanya asuransi.”*

Ditambahkan pula oleh Ibu Septi terkait klaim asuransi tersebut.

*“klaim asuransi. Jadi klaim asuransi itu misal ada nasabah udah kol 3, itu nanti langkah pertama SP dulu, kalau tetep baru kita ajukan klaim (oneprestasi). Kita klaim asuransi tapi nasabah ngga tau, cuma bank aja yang tau sama pihak asuransinya.”*

Selain itu klaim asuransi juga digunakan untuk menjaga NPF bank tetap stabil. Dikarenakan, ketika nasabah mengalami kebangkrutan dan tidak sanggup membayar maka pihak bank akan mengambil langkah klaim asuransi untuk masalah tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Marga Pratama.

“Kan misal penanganannya restruktur itu, tapi kalo udah nemen-nemen bisa di klaim asuransi. Kita kan diawal udah ada perjanjian pake asuransi jiwa, tapi nggak mencakup kematian aja. Misalnya nasabahnya uda bangkrut dan ngga bisa bayar, biar kita disini itu NPFnya ngga besar, nanti kan bisa di klaim asuransi.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, maka diperoleh data hasil reduksi terkait penanganan pembiayaan bermasalah dalam prosedur BSM Kapanjen, sebagai berikut:

**Tabel 4. 4**  
**Hasil Reduksi “Prosedur Penanganan Pembiayaan Bermasalah”**

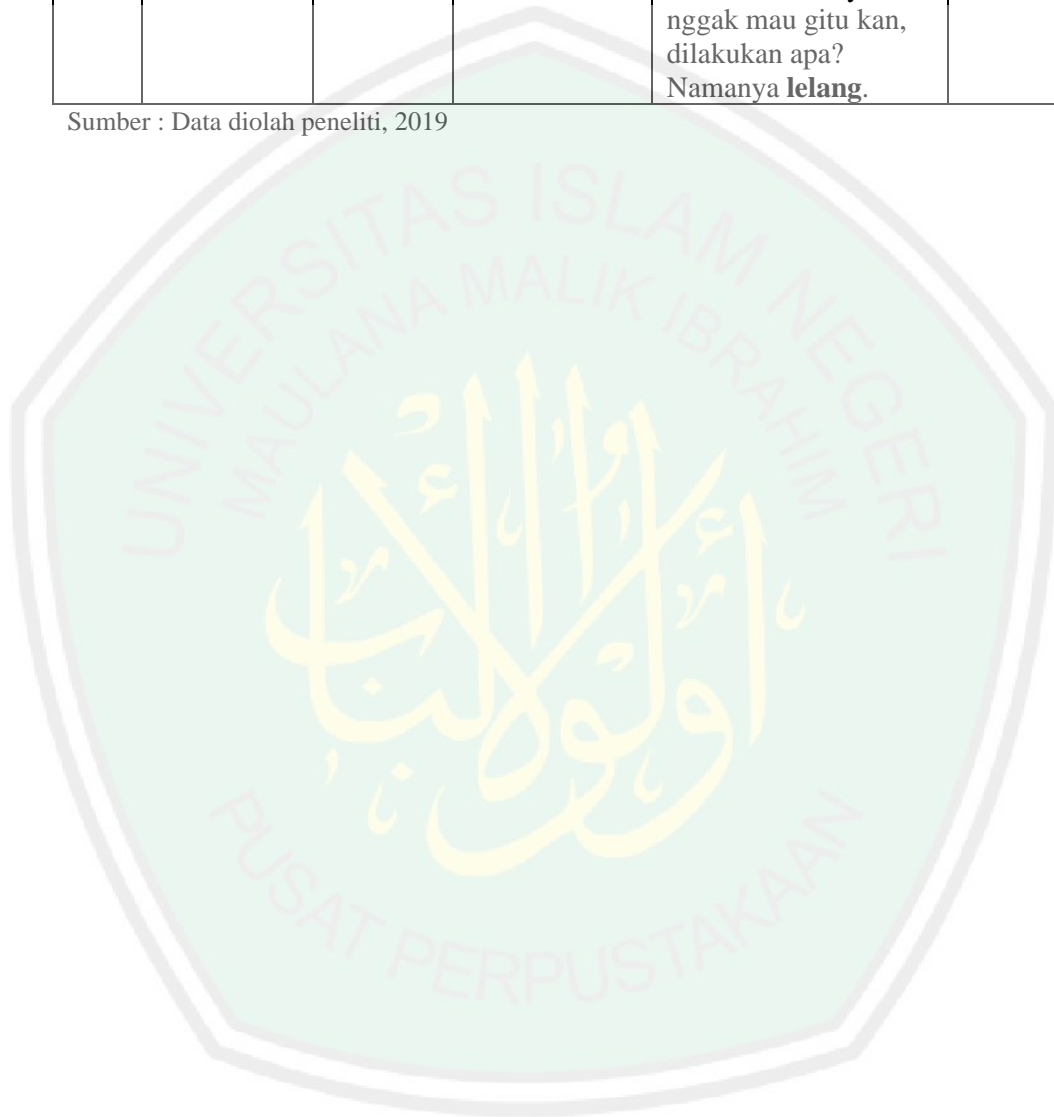
No	Klasifikasi	Tema	Narasumber	Pernyataan	Kesimpulan sub.tema
1	Proses penanganan pembiayaan bermasalah	Prosedur	Bapak Marga (informan 1)	“Kalo diurutin ya, <b>pertama pasti nagih kerumahnya</b> , saya atau pak setiawan nagih kerumah nasabah <b>sambil bawa surat peringatan</b> . Nah nanti kita lihat kondisi nasabah, misal uda <i>nemen</i> ya kita anjurin <b>restruktur</b> biar nasabah ngga berat-berat bayar angsurannya. Setelah restruktur itu <b>jual sukarela</b> terus tahap terakhir <b>lelang</b> . Nah lelang <i>ituwes</i> tahap terakhir, pilihan terakhir kalo nasabah nemen macetnya.	Penagihan, SP, restruktur, jual sukarela, lelang.
			Ibu Septi (informan 2)	“mulai dari <b>penagihan</b> ,terus nasabah ditawari <b>restruktur</b> , kalau masih nunggak ya dikasih <b>sp 1 sampe 3</b> , kalau masih tetep	Penagihan, restruktur, sp 1-3, jual sukarela, lelang.

				<p>nunggak kita <b>tawari jual sukarela</b>. Nah kalau semua upaya masih ngga berhasil baru kita proses untuk <b>lelang</b>.</p>	
			<p>Bapak Setiawan (informan 3)</p>	<p>“pertama, kita <b>penagihan dulu yang intens</b>, kita juga lihat nanti kolektibilitasnya, lalu kita berikan <b>SP 1</b>, selisih seminggu atau berapa hari itu SP 2, lalu SP 3, jika tetap belum ada pembayaran upayakan untuk <b>restruktur</b>...Semisal dari restruktur, keadaan nasabah tidak kunjung membaik ya kita anjurkan untuk <b>jual sukarela agunan nasabah</b>, dibantu dengan pihak bank nantinya mbak. <b>Selanjutkan kan lelang</b>, dan lelang pun ada tahapnya”</p>	<p>Penagihan, SP, restruktur, jual sukarela agunan, lelang.</p>
			<p>Ibu Fufah (informan 4)</p>	<p>Pada saat terjadi suatu permasalahan terhadap nasabah pasti yang pertama kali dilakukan adalah <b>penyelesaian secara kekeluargaan</b>. Kita lakukan <b>kunjungan secara intens</b> pastinya. Terus kemudian di sisi lain apa, pasti <b>kita berikan juga surat peringatan</b>... Disisi lain kita kasih solusi namanya <b>restrukturisasi</b>.. Terus kemudian ada solusinya. Disitu</p>	<p>Kunjungan secara intens, sp, restruktur, jual sukarela, lelang.</p>



				<p>menjadi rangkuman bahwa, <b>alternatif solusi yang lain jika nasabah sudah jual sukarela</b> gitu kan.. Tahap berikutnya, misal nasabahnya nggak mau gitu kan, dilakukan apa? Namanya <b>lelang</b>.</p>	
--	--	--	--	---	--

Sumber : Data diolah peneliti, 2019



## 4.2 PEMBAHASAN

### 4.2.1 Pembiayaan

Pembiayaan yang ada di perbankan syariah merupakan bentuk dari kegiatan penyaluran dana nasabah. Tidak terlepas dari fungsi perbankan syariah yaitu sebagai intermediasi, dimana bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dalam bentuk tabungan, giro atau deposito. Dana masyarakat tersebut nantinya akan disalurkan dalam bentuk pembiayaan. Dan pembiayaan tersebut ditujukan kepada nasabah yang kekurangan atau membutuhkan dana tambahan, yang dapat digunakan untuk kepentingan usaha, modal kerja, jual beli, maupun kerja sama usaha.

Menurut Kasmir (2008:96) pembiayaan ialah penyedia dana atau tagihan yang berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara pihak bank dan juga pihak lain untuk mewajibkan adanya pengembalian atas uang atau tagihan yang diberikan kepada pihak yang dibiayai. Dengan jangka waktu yang telah ditentukan, dan adanya imbalan atau bagi hasil dari pembiayaan tersebut.

Selain itu pembiayaan menurut Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998 adalah penyediaan dana/tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu yang telah ditentukan dengan imbalan bagi hasil.

Dari dua teori diatas, maka dapat dijelaskan bahwa pembiayaan adalah bentuk penyediaan dana dan ada kesepakatan antara pihak bank dan nasabah

terkait persyaratan dan juga jangka waktu pengembalian. Selain itu, di dalam pembiayaan juga disebutkan adanya imbalan atau bagi hasil yang didapatkan oleh pihak bank.

#### **4.2.2. Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri**

Salah satu produk pembiayaan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen adalah pembiayaan mikro. Pembiayaan mikro termasuk dalam unit bisnis Bank Syariah Mandiri. Ada dua jenis nasabah yang dapat mengajukan pembiayaan mikro tersebut. Pertama yaitu nasabah yang mempunyai atau masuk golongan berpenghasilan tetap. Kedua, nasabah yang memiliki jenis usaha yang sudah berjalan kurang lebih 2 tahun.

Saat ini, pembiayaan usaha mikro sedang menjadi fokus dari Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen. Hal ini dikatakan langsung oleh Ibu Fufah selaku manager Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen dalam wawancara dengan peneliti.

Produk pembiayaan usaha mikro merupakan produk dengan segmen usaha retail. Hal ini menyebabkan pihak bank harus benar-benar melakukan pengawasan dan juga kontroling terhadap nasabah pembiayaan. Karena segmen retail inilah, nominal pinjaman hanya sampai batas Rp.200juta. Meskipun pembiayaan mikro relatif kecil, namun ikut pula berpengaruh terhadap kualitas pembiayaan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen. Karena, jika beberapa dari nasabah mikro ini mengalami kemacetan dalam pembayaran angsuran pinjaman, meskipun dengan nominal yang kecil (batas Rp.200juta) tentunya akan berdampak kepada tingkat NPF dan juga kualitas pembiayaan bank syariah.

### 4.2.3 Alur Pengajuan Pembiayaan

Dalam proses pengajuan pembiayaan, bisa dikatakan sebagai langkah awal nasabah dan pihak bank dalam melakukan transaksi. Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen menyertakan beberapa hal yang menjadi persyaratan dari pengajuan pembiayaan.

Pertama adalah pihak nasabah menyertakan berkas pribadi seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat keterangan usaha bagi nasabah yang memiliki usaha, surat keterangan bekerja atau slip gaji bagi nasabah karyawan dan yang terakhir adalah jaminan. Adanya penyertaan jaminan juga menjadi persyaratan penting dalam pengajuan pembiayaan. Dengan adanya sebuah jaminan bisa dikatakan sebagai solusi terakhir ketika nasabah pembiayaan dikhawatirkan mengalami kemacetan atau ketidakmampuan dalam membayar angsuran. Karena jaminan milik nasabah nantinya akan di lelang guna menyelesaikan tunggakan dan kewajiban bayar yang terhambat.

Setelah pengajuan berkas, pihak unit mikro akan melakukan analisis terlebih dahulu terhadap nasabah pembiayaan. Tahapan analisis bisa dijadikan sebagai langkah *preventif* dalam mengantisipasi pembiayaan bermasalah. Kasmir (2008:117) menambahkan tentang tujuan dari analisa kelayakan pembiayaan yaitu untuk :

- a. Menilai kelayakan calon nasabah pembiayaan
- b. Menekan risiko akibat tidak terbayarkannya pembiayaan

c. Menghitung kebutuhan pembiayaan yang layak

Tahapan analisis yang ada di BSM Kepanjen adalah pihak bank akan melakukan pengecekan melalui BI *checking* untuk mengetahui track record calon nasabah pembiayaan. Jika semisal dari BI *checking* tersebut ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan data atau kondisi di lapangan, maka pihak bank akan menurunkan *platfon* pembiayaan yang diajukan oleh nasabah. Lalu nasabah akan diwawancarai untuk menilai beberapa aspek seperti karakter, kemampuan bayar dan latar belakang nasabah pembiayaan.

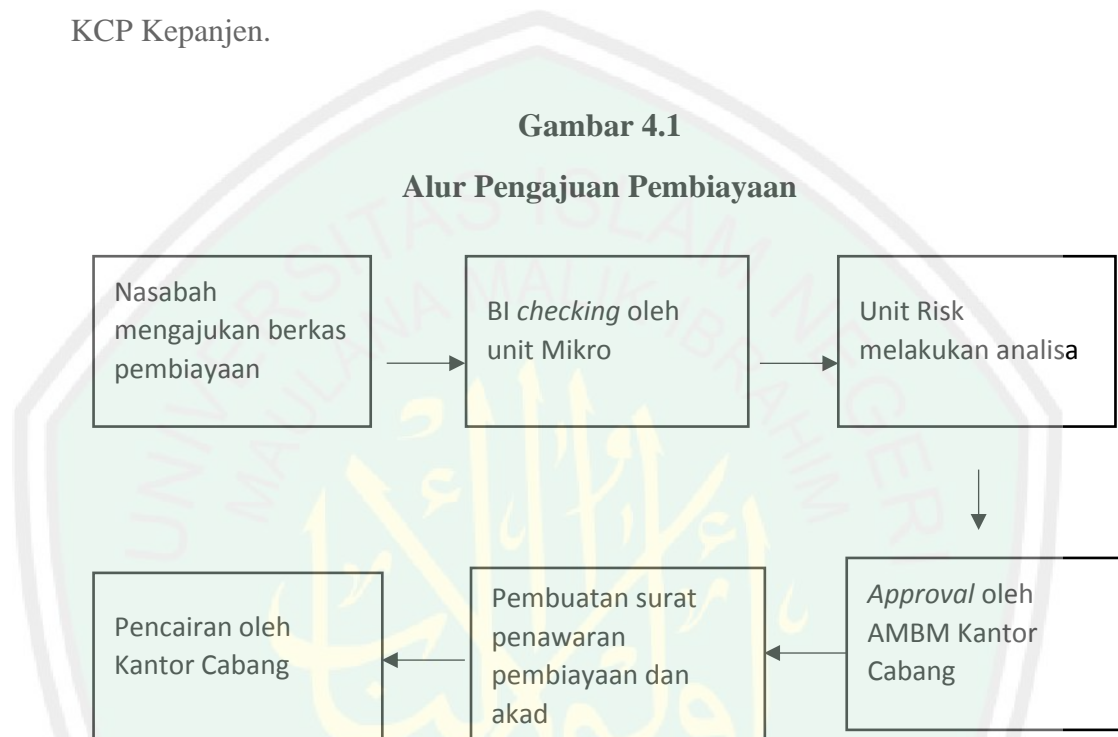
Selain BI *checking*, ada 2 faktor yang dianalisis oleh unit risk, yaitu usaha nasabah dan pendapatan lain milik nasabah. Untuk analisis usaha nasabah, pihak bank akan melakukan *survey* dan langsung mendatangi tempat usaha nasabah. Disitu akan dilihat langsung apakah kondisi usaha nasabah memang layak diberikan sesuai dengan pembiayaan yang diajukan. Faktor kedua yang dianalisis ialah pendapatan lain milik nasabah. Dikatakan pendapatan lain ialah ketika nasabah mengajukan nominal pembiayaan dalam nominal yang besar, maka akan dilihat apakah nasabah mempunyai penghasilan lain selain pendapatan utama.

Hasil analisis akan tersimpan di sebuah sistem bernama FAS (financing aplikasi sistem) dan akan masuk ke AMBM (area mikro banking manager) untuk persetujuan pembiayaan. Dilanjutkan dengan pembuatan surat penawaran pembiayaan dan akad oleh pihak bank dan nasabah. Akad yang digunakan dalam pembiayaan mikro ini adalah *murabahah*. Berkas-berkas terkait pengajuan pembiayaan akan dikirimkan ke Kantor Cabang untuk mendapat persetujuan dari



Mikro Banking Manager. Setelah mendapatkan *approval*, akan dilakukan proses pencairan di Kantor Cabang yang berada di area JL. Letjen Sutoyo Malang.

Berikut adalah alur dari pengajuan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen.



Sumber : Diolah peneliti, 2019

#### 4.2.4 Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Seperti yang kita ketahui, perbankan syariah menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat. Telah dijelaskan dalam bab alur pengajuan pembiayaan, dimana terjadi akad antara nasabah dan pihak bank. Akad pembiayaan tentunya memuat beberapa hal seperti nominal pinjaman, jangka waktu pembiayaan, serta biaya-biaya lainnya. Akan tetapi, sering dan bahkan hingga saat ini masih menjadi permasalahan dan dikatakan sebagai risiko bank syariah yang memberikan pembiayaan. Yaitu ketika nasabah mengalami

kemacetan pembayaran angsuran atau pembayaran angsuran tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan di akad awal. Permasalahan tersebut memicu terjadinya pembiayaan bermasalah di bank syariah.

Djamil (2012:66) menjelaskan bahwasannya dalam berbagai peraturan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia tidak dijumpai pengertian dari pembiayaan bermasalah. Namun dalam setiap statistik perbankan syariah yang diterbitkan oleh Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia dapat dijumpai istilah *Non Performing Financing* (NPF) yang diartikan sebagai “pembiayaan non lancar mulai dari kurang lancar sampai dengan macet”.

Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan beberapa faktor seperti faktor internal maupun eksternal. Ditambahkan oleh Djamil (2012:73) bahwa faktor internal adalah faktor yang ada di dalam perusahaan sendiri dan faktor yang paling dominan adalah faktor manajerial. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar manajemen perusahaan, seperti bencana alam, peperangan, perubahan dalam kondisi perekonomian dan perdagangan, perubahan teknologi dan lain-lain.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang berada di kantor Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen. Terkait dengan pembiayaan bermasalah dan faktor penyebab dari pembiayaan bermasalah tersebut. Hasil dari reduksi data memaparkan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kapanjen, antara lain :

- a. Usaha nasabah mengalami penurunan

Pembiayaan mikro yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen memiliki dua jenis nasabah pembiayaan, yaitu nasabah yang berpenghasilan tetap (golbertap) dan nasabah yang memiliki usaha. Untuk nasabah yang berpenghasilan tetap, ketika mengalami kemacetan dalam pembayaran angsuran, tidak terlalu berdampak panjang, dikarenakan mereka secara pasti akan mendapatkan penghasilan setiap bulannya. Berbeda halnya dengan jenis nasabah yang memiliki usaha.

Nasabah usaha mikro mengajukan pembiayaan ke bank tentunya dengan maksud dan tujuan agar dapat mengembangkan usahanya. Akan tetapi, kondisi suatu jenis usaha tentunya tidak selalu berjalan baik. Mereka pasti mengalami permasalahan usaha seperti pendapatan usaha menurun, usaha sepi pembeli dan beberapa permasalahan lainnya. Keadaan ini tentunya berdampak kepada macetnya pembayaran angsuran pembiayaan kepada pihak bank syariah.

Hasil wawancara memaparkan bahwa penyebab pembiayaan bermasalah yang ada di BSM Kepanjen ialah salah satunya usaha nasabah menurun. Hal ini dicontohkan oleh narasumber yaitu dari pihak marketing BSM Kepanjen, dimana ada seorang nasabah yang berada di daerah Wagir Jawa Timur yang mengalami kemacetan pembayaran angsuran dikarenakan usaha dupa milik nasabah mengalami penurunan pemesanan ke pulau Bali. Permasalahan ini menyebabkan nasabah mengalami keterlambatan pembayaran angsuran selama berbulan-bulan.

b. Faktor keluarga

Penyebab pembiayaan bermasalah selanjutnya adalah dikarenakan faktor keluarga. Yang dimaksudkan dalam faktor keluarga disini adalah ketika salah satu anggota keluarga mengalami sakit. Nasabah pembiayaan yang berada di posisi seperti ini kadang kala akan berpikir untuk mendahulukan anggota keluarganya terlebih dahulu. Alhasil dana yang seharusnya digunakan untuk pembayaran angsuran, dialihkan untuk pembayaran biaya berobat atau rumah sakit dari keluarga nasabah.

c. Internal Nasabah (perceraian)

Penyebab pembiayaan bermasalah selanjutnya adalah permasalahan internal nasabah sendiri yaitu kasus perceraian. Adanya kasus perceraian yang terjadi di suatu keluarga akan memberikan dampak tersendiri bagi nasabah tersebut. Misalkan berdampak kepada kondisi ekonomi keluarga. Selain itu perceraian juga memicu perseteruan di dalam keluarga nasabah, sehingga berpengaruh pula terhadap pembayaran angsuran.

d. PHK atau turun jabatan

Telah dijelaskan di awal bahwa pembiayaan mikro mempunyai dua jenis nasabah. Dan salah satunya adalah nasabah yang berpenghasilan tetap seperti PNS dan karyawan. Mereka pun tidak luput dari suatu permasalahan yang menyebabkan keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan. Permasalahan yang sering terjadi untuk nasabah golbertap ini adalah Pemutusan Hak Kerja (PHK) dan turunnya jabatan nasabah di tempat kerja.

e. Karakter nasabah

Penyebab pembiayaan bermasalah selanjutnya adalah karakter nasabah itu sendiri. Membicarakan tentang karakter seorang nasabah, Kasmir (2008:117) menjelaskan bahwa diawal pengajuan pembiayaan bank telah melakukan penilaian umum untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar mempunyai i'tikad baik terkait pembiayaan. Maka dilakukan dengan analisis 5C (*character, capital, capacity, collateral dan condition*).

Akan tetapi, meskipun telah dilakukan analisis 5C, masih ada saja nasabah yang tidak mempunyai i'tikad baik untuk melakukan pembayaran angsuran. Hadist Nabi juga mengatakan bahwa pentingnya untuk segera melunasi hutang.

نَفْسُ الْمُؤْمِنِ مُعَلَّقَةٌ بِدَيْنِهِ حَتَّى يُقْضَى عَنْهُ

*“Siapa saja yang berhutang lalu berniat tidak mau melunasinya, maka dia akan bertemu Allah (pada hari kiamat) dalam status sebagai pencuri”* (HR. Ibnu Majah No.2410).

Ayat diatas menjelaskan pentingnya melunasi sebuah hutang hingga Islam mengajarkan dan memperingati melalui hadist Nabi sedemikian rupa. Maka jika seseorang yang berhutang sudah mampu membayar hutang tersebut, haruslah disegerakan untuk melunasinya. Jangan sampai ketika ajal menjemput, kita masih mempunyai tanggungan hutang. Karena dikatakan dalam ayat diatas, seseorang yang mempunyai tanggungan hutang maka akan bertemu Allah dengan status pencuri.



Karakter seseorang memang berbeda-beda, akan tetapi alangkah lebih baik jika kita mempunyai i'tikad baik dan niatan untuk melakukan pembayaran angsuran.

f. Nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri

Penyebab pembiayaan bermasalah selanjutnya adalah ketika nasabah tidak berada di tempat pada saat bank melakukan penagihan. Atau yang lebih parahnya lagi ketika nasabah pembiayaan melarikan diri keluar kota atau bahkan keluar negeri. Hal ini tentunya menjadi kendala yang cukup menyulitkan pihak bank. Nasabah tidak bertanggung jawab atas kewajibannya membayar dan melunasi angsuran pembiayaan.

Menurut peneliti dua kendala ini juga termasuk dalam kurang baiknya karakter seorang nasabah. Nasabah tidak mempunyai i'tikad baik dan memilih lari dari tanggung jawabnya.

Ketika pihak bank dihadapkan oleh permasalahan seperti ini, maka pihak bank akan melakukan penagihan kepada pihak keluarga atau sanak saudara terdekat. Karena ada beberapa nasabah yang mengajukan jaminan atas nama orang tua nasabah. Alhasil, jika nasabah melarikan diri maka penagihan akan ditujukan kepada orang tua atau keluarga yang bersangkutan.

Peneliti mengkategorikan beberapa penyebab pembiayaan bermasalah diatas termasuk dari faktor eksternal bank syariah. Dimana penyebabnya berasal dari nasabah pembiayaan itu sendiri.

Peneliti menambahkan berdasarkan hasil observasi dan wawancara, bahwasannya tim mikro BSM Kapanjen terkadang merasa kewalahan menghadapi nasabah-nasabah pembiayaan yang tentunya tidak sedikit pula. Di dalam tim mikro BSM hanya ada tiga pegawai yang terbagi atas admin, marketing dan unit risk. Dikatakan oleh narasumber bagian marketing dan unit risk, seharusnya untuk bagian penagihan bukanlah jobdes mereka. Akan tetapi dikarenakan BSM Kapanjen tidak mempunyai banking manager/penagihan, maka pihak marketing dan unit risk merangkap jobdes tersebut. Hal ini ternyata berdampak kepada pengolahan *outstanding* pembiayaan. Yang awalnya bisa mengolah *outstanding* sebesar Rp.7M, dan mengalami penurunan menjadi Rp.4,5M yang hingga saat ini dikelola oleh tiga pegawai mikro BSM Kapanjen.

Beberapa poin diatas adalah penyebab pembiayaan bermasalah berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen. Berdasarkan hasil reduksi data yang memaparkan bahwa faktor penyebab pembiayaan bermasalah yang banyak ditemukan oleh pihak bank adalah faktor usaha menurun dan kasus perceraian.

#### **4.2.5 Penanganan Pembiayaan Bermasalah**

Penanganan pembiayaan bermasalah adalah langkah yang diambil oleh perbankan untuk mengatasi pembiayaan bermasalah yang dihadapi oleh nasabah.

Djamil (2012:82) menjelaskan penanganan pembiayaan bermasalah dapat dilakukan melalui upaya-upaya yang bersifat preventif dan upaya-upaya yang

bersifat represif. Upaya yang bersifat preventif (pencegahan) dapat dilakukan oleh pihak bank sejak permohonan pembiayaan diajukan oleh nasabah. Sedangkan upaya-upaya yang bersifat represif adalah upaya penanggulangan yang bersifat penyelamatan atau penyelesaian terhadap pembiayaan bermasalah.

Menurut perundang-undangan yang berlaku bagi bank yang melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah, terdapat beberapa ketentuan Bank Indonesia yang menyebutkan beberapa cara yang dapat digunakan untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah. Peraturan Bank Indonesia No. 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, antara lain : Penjadwalan kembali (*rescheduling*), Persyaratan kembali (*reconditioning*), dan Penataan kembali (*restructuring*).

Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen juga melakukan penanganan pembiayaan bermasalah sesuai dengan kendala yang ada. Berikut pemaparannya :

a. Penanganan untuk nasabah yang mengalami penurunan usaha

Penyebab pembiayaan bermasalah yang disebabkan oleh faktor usaha nasabah yang menurun menjadi faktor yang banyak dijumpai oleh BSM Kepanjen. Hasil wawancara peneliti dengan pihak bank, menjelaskan tentang langkah awal yang dilakukan ketika nasabah mengalami kemacetan pembayaran angsuran. Yang pertama yaitu admin mikro akan melakukan *deskcalls* atau istilahnya untuk menghubungi nasabah bermasalah via telepon. Admin mikro akan mengingatkan nasabah bahwa sudah waktunya jatuh tempo dan diharuskan untuk segera membayar angsuran. Dari *deskcalls* akan terlihat nasabah yang masih mempunyai

niatan untuk membayar atau hanya mengucap janji saja. Kedua, adalah kunjungan kerumah nasabah untuk melakukan penagihan. Pihak bank akan membawa pula surat peringatan sebagai bukti bahwa nasabah mengalami keterlambatan pembayaran angsuran. Ketiga, pihak bank akan menawarkan langkah restrukturisasi untuk nasabah. Karena nasabah sudah benar-benar merasa kesulitan untuk melakukan pembayaran.

b. Penanganan untuk nasabah dengan masalah internal (perceraian)

Penyebab pembiayaan bermasalah yang dikarenakan faktor internal nasabah yaitu perceraian juga permasalahan yang banyak dijumpai oleh pihak BSM. Dari hasil wawancara, dua narasumber memaparkan hasil yang sedikit berbeda. Wawancara dengan informan 1 menjelaskan bahwa langkah pertama yang dilakukan untuk nasabah kasus perceraian adalah penagihan dengan menyertakan surat peringatan 1 2 dan 3. Setelah itu bank akan menawarkan untuk restrukturisasi. Wawancara dengan informan 3 menjelaskan bahwa penanganan pembiayaan bermasalah untuk kasus perceraian adalah penagihan dan restrukturisasi.

c. Penanganan untuk nasabah PHK, turun jabatan, karakter dan faktor keluarga nasabah (sakit)

Penyebab pembiayaan bermasalah untuk nasabah yang terkena PHK, nasabah yang turun jabatan, karakter nasabah yang kurang baik dan faktor keluarga nasabah (sakit) menjadi kesatuan dari beberapa penyebab pembiayaan bermasalah yang telah disebutkan peneliti. Beberapa penyebab ini juga dijumpai dan terjadi pada nasabah pembiayaan usaha

mikro BSM Kepanjen. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dijelaskan bahwa langkah awal yang digunakan untuk penanganan pembiayaan bermasalah tersebut adalah melakukan penagihan kerumah nasabah dengan menyertakan surat peringatan. Jika nasabah masih mengalami kemacetan pembayaran angsuran maka pihak bank akan menawarkan untuk penjualan jaminan. Selain penjualan jaminan, pihak bank juga bisa melakukan *take over* ke bank yang lain.

d. Penanganan untuk nasabah yang melarikan diri atau tidak berada ditempat

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan manager BSM KCP Kepanjen, dikatakan bahwa dari setiap permasalahan terkait dengan pembiayaan bermasalah, pihak bank tentunya mempunyai kode etik masing-masing dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah. Informan menjabarkan secara lengkap dan rinci tentang prosedur yang ada di bank syariah. Secara garis besar tahapan penyelesaiannya adalah penagihan, pemberian surat peringatan, restrukturisasi, jual sukarela agunan, dan yang terakhir adalah lelang jaminan nasabah.

Telah dipaparkan oleh peneliti melalui hasil reduksi data dan pembahasan terkait penanganan pembiayaan bermasalah dari setiap kendala yang ada. Setelah diteliti, terdapat perbedaan dari langkah yang diambil oleh pihak bank dalam menyelesaikan setiap kendala pembiayaan bermasalah yang ada. Seperti penyebab pembiayaan bermasalah yang dikarenakan usaha nasabah menurun, maka penyelesaian yang digunakan adalah *deskcalls*, penagihan, memberi surat peringatan, dan restrukturisasi. Berbeda halnya jika dengan penyelesaian



pembiayaan bermasalah untuk nasabah yang terkena PHK, turun jabatan, karakter nasabah dan faktor keluarga. Langkah penyelesaian yang digunakan bank adalah penagihan kerumah nasabah, memberi surat peringatan, penjualan jaminan/*take over* ke bank lain.

Sedangkan untuk kasus perceraian, peneliti melakukan wawancara dengan dua informan dari pihak bank yang memaparkan informasi terkait penanganan pembiayaan bermasalah. Kedua informan ini mencontohkan dua kasus yang berbeda dengan penanganan pembiayaan bermasalah yang berbeda pula. Kasus pertama ialah nasabah yang berprofesi sebagai guru, lalu nasabah bercerai dengan suaminya. Penyelesaian pembiayaan bermasalah yang digunakan adalah melakukan penagihan di awal dengan menyertakan surat peringatan, lalu pihak bank akan menawarkan untuk dilakukan restrukturisasi. Kasus kedua adalah nasabah yang memiliki usaha warung di pasar dan bercerai dengan istrinya. Penanganan pembiayaan bermasalah yang digunakan adalah melakukan penagihan dan dianjurkan untuk melakukan restrukturisasi.

Untuk penanganan pembiayaan bermasalah yang dikarenakan nasabah tidak ada ditempat atau nasabah melarikan diri, pihak bank melakukan tahapan penyelesaian sesuai dengan prosedur dan kode etik yang berlaku. Untuk lebih jelasnya, akan dibahas oleh peneliti di dalam sub-bab prosedur penanganan pembiayaan bermasalah Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen.

Dari beberapa perbedaan penanganan pembiayaan bermasalah diatas, peneliti berpendapat bahwa pihak bank mengambil atau menggunakan tahapan yang berbeda urutannya. Bahkan untuk kasus yang sama seperti kasus perceraian,

dua informan mengemukakan pendapat yang berbeda. Akan tetapi, setiap tahapan yang dilakukan atau dikemukakan oleh semua informan tidak berbeda jauh satu sama lain. Berdasarkan hasil reduksi data, penanganan pembiayaan bermasalah yang banyak digunakan adalah melakukan penagihan dengan menyertakan surat peringatan dan restrukturisasi.

#### **4.2.6 Informan Nasabah Pembiayaan**

Selain melakukan wawancara dengan narasumber yang berasal dari pihak BSM Kapanjen, peneliti juga berkesempatan untuk dapat melakukan wawancara dengan nasabah pembiayaan usaha mikro. Beberapa informan nasabah pembiayaan ini berasal dari latar belakang yang berbeda-beda. Selain itu, nasabah yang dipilih adalah nasabah yang sedang mengalami kemacetan atau keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan. Mereka mempunyai berbagai kendala dari faktor yang berbeda-beda dengan jenis penanganannya.

##### **Informan 1**

Nasabah pembiayaan atas nama Bapak Fathoni mengajukan pembiayaan ke BSM KCP Kapanjen sebesar Rp.85jt. Dana tersebut digunakan bapak Fathoni beserta istrinya untuk mengembangkan usaha lele milik nasabah. Bapak fathoni menyertakan jaminan berupa rumah atas nama orang tua nasabah. Sampai akhirnya bapak Fathoni dan istrinya memilih kabur dari rumah. Hal ini berdampak kepada macetnya pembayaran angsuran pembiayaan nasabah. Pihak bank tidak dapat melakukan penagihan secara langsung dikarenakan nasabah tidak berada ditempat dan melarikan diri.

Peneliti mendatangi rumah nasabah untuk melakukan penagihan dengan salah satu marketing BSM Kapanjen. Dikarenakan tidak bisa bertemu dengan nasabah pembiayaan secara langsung, maka peneliti melakukan wawancara dengan kakak nasabah. Awalnya kakak nasabah seperti menolak untuk ditemui pihak bank. Kakak nasabah memilih bersembunyi di dalam rumah dan kami pun terpaksa menunggu beberapa menit. Bapak Marga selaku pihak marketing BSM terpaksa masuk kerumah untuk mengecek kakak nasabah. Tidak lama setelah itu kakak nasabah keluar dan peneliti mengajukan beberapa pertanyaan.

Hingga saat ini bapak Fathoni belum juga kembali kerumah. Pembayaran angsuran yang sempat mengalami kemacetan, dialihkan kepada pihak keluarga. Jadi, pihak keluarga nasabah secara bergantian membayar angsuran bapak Fathoni. Selama proses wawancara, peneliti memperhatikan kakak nasabah yang terlihat enggan berlama-lama bertemu dengan pihak BSM. Bahkan kami pun tidak dipersilahkan untuk duduk dan mengobrol dengan lebih baik. Kakak nasabah juga terlihat masih kesal, dikarenakan tidak merasa menggunakan dana pinjaman tersebut, akan tetapi sekarang diharuskan membayar angsuran bapak Fathoni. Mereka tidak bisa begitu saja acuh terhadap angsuran pembiayaan bapak Fathoni, dikarenakan pihak keluarga masih memberatkan jaminan rumah atas nama orang tua mereka. Jangan sampai rumah jaminan tersebut di lelang oleh pihak bank. Maka dari itu mereka secara bergantian mulai dari kakak nasabah dan orang tua melakukan pembayaran angsuran yang tersisa.

Dari hasil wawancara dengan kakak bapak Fathoni, dikatakan bahwa pihak bank telah melakukan restrukturisasi kepada angsuran pembiayaan bapak

Fathoni. Dari hasil restrukturisasi tersebut, nominal angsuran dikecilkan dari Rp.2,5juta menjadi Rp.1,5juta.

Jadi untuk kasus pembiayaan bermasalah atas nama bapak Fathoni ini mengalami kendala yaitu nasabah melarikan diri. Sedangkan bentuk penyelesaian yang digunakan oleh BSM Kepanjen adalah restrukturisasi.

### **Informan 2**

Nasabah pembiayaan atas nama Ibu Yunita mengajukan pembiayaan ke BSM Kepanjen sebesar Rp.105juta. Dana tersebut digunakan untuk mengembangkan usaha warung lalapan milik nasabah. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Yunita, diketahui bahwa nasabah sempat mengalami tunggakan pembayaran angsuran pembiayaan, dikarenakan usaha nasabah sepi pembeli dan ibu nasabah meninggal dunia. Hal tersebut membuat Ibu Yunita sempat menutup usahanya selama 2 bulan.

Nasabah juga mengatakan bahwa ketika bulan puasa ramadhan tiba, warung lalapan milik nasabah malah sepi pembeli. Beberapa orang melakukan mudik ke kampung halaman masing-masing. Faktor sepi ini berdampak kepada pendapatan harian ibu Yunita. Dikatakan jika hari-hari biasa, nasabah bisa mendapatkan penghasilan hingga Rp.600-650ribu. Sedangkan ketika bulan puasa nasabah hanya mendapatkan penghasilan sebesar Rp.180-250ribu.

Untuk permasalahan pembiayaan Ibu Yunita, pihak bank mengambil langkah restrukturisasi dengan mengecilkan nominal pembayaran angsuran ibu Yunita, mulai dari Rp.3,3juta menjadi Rp.1,5juta.

Jadi untuk kasus pembiayaan bermasalah atas nama Ibu Yunita ini mengalami kendala yaitu usaha nasabah menurun dan faktor keluarga (ibu meninggal dunia). Sedangkan bentuk penyelesaian yang digunakan oleh BSM Kepanjen adalah restrukturisasi.

### **Informan 3**

Nasabah pembiayaan atas nama Ibu Asri mengajukan pembiayaan ke BSM Kepanjen sebesar Rp.200jt. Dana tersebut digunakan nasabah untuk membeli mesin, lantaran nasabah mempunyai usaha bordir di daerah Gondanglegi, Jawa Timur. Ibu Asri bukan termasuk nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran hingga berbulan-bulan. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti, nasabah mengatakan bahwa sempat mengalami keterlambatan pembayaran angsuran dikarenakan usaha nasabah menurun.

Penyebab dari menurunnya usaha Ibu Asri adalah dikarenakan pada musim politik 2019, beberapa parpol memesan sejumlah kaos dalam jumlah besar. Parpol tersebut hanya memberikan DP di awal transaksi. Tentu saja Ibu Asri harus mencari modal tambahan untuk pembuatan kaos tersebut. Dengan adanya pemesanan kaos dalam jumlah besar, nasabah pastinya telah memperhitungkan adanya pengembalian dana jika pihak parpol sudah membayar lunas pemesanan kaos. Akan tetapi, parpol tersebut dinyatakan gagal untuk maju ke legislatif. Dampak dari kegagalan parpol ini membuat beberapa pesanan kaos Ibu Asri tidak terambil seluruhnya. Tentu Ibu Asri mengalami kerugian dari peristiwa tersebut.



Meskipun sempat mengalami permasalahan di dalam usahanya, Ibu Asri tetap mempunyai i'tikad baik dalam pembayaran angsuran. Ibu Asri selalu menyempatkan untuk menyisihkan sebagian rezekinya untuk dibayarkan kepada BSM Kepanjen. Pihak bank tidak sampai melakukan restrukturisasi kepada Ibu Asri. Tetap dilakukan kontroling dan juga monitoring terhadap nasabah pembiayaan.

Jadi untuk kasus pembiayaan atas nama Ibu Asri sempat mengalami kendala yaitu usaha nasabah menurun dan juga ada dampak dari musim parpol 2019. Sedangkan bentuk penyelesaian yang digunakan oleh BSM Kepanjen adalah kontroling dan monitoring.

#### **Informan 4**

Nasabah pembiayaan atas nama Ibu Dwi Lestari mengajukan pembiayaan ke BSM Kepanjen sebesar Rp.25juta. Nasabah juga menyertakan jaminan atas nama suami nasabah yaitu Bapak Atmari. Dana pinjaman tersebut digunakan nasabah untuk melangsungkan acara *khitan*, membeli gerobak dan keperluan keluarga lainnya. Setahun setelahnya, Ibu Dwi Lestari dan sang suami memutuskan untuk bercerai. Berawal dari perceraian inilah nasabah sempat mengalami keterlambatan pembayaran angsuran hingga 5 bulan.

Peneliti melakukan wawancara dengan bapak Atmari. Dikarenakan Ibu Dwi Lestari sudah pindah rumah. Dengan menggunakan logat bahasa jawa, bapak Atmari mengatakan bahwa sudah berpisah dengan istrinya. Terlihat bapak Atmari masih merasa kesal jika menyinggung tentang istri beliau. Peneliti dan pihak

marketing merasa sangat prihatin kepada bapak Atmari. Beliau diberi hak asuh anak dari istrinya. Bertambahlah kewajiban dari bapak Atmari yaitu menghidupi anak beserta ibunya dan juga membayar angsuran istrinya.

Pihak BSM telah melakukan restrukturisasi atas angsuran Ibu Dwi Lestari. Selain restrukturisasi, pihak bank juga melakukan mediasi antara bapak Atmari dan juga Ibu Dwi Lestari. Mediasi ini dilakukan lantaran sempat terjadi perseteruan antara keduanya. Sehingga menghambat pembayaran angsuran pembiayaan. Hasil dari mediasi keduanya adalah untuk pembayaran angsuran dilakukan dengan pembayaran setengah-setengah. Jadi untuk angsuran perbulan nasabah adalah Rp.600ribu, maka bapak Atmari dan Ibu Dwi Lestari membayar masing-masing Rp.300rb.

Jadi untuk nasabah pembiayaan atas nama Ibu Dwi Lestari mengalami kendala yaitu adanya kasus perceraian dengan suami nasabah. Sedangkan bentuk penyelesaian yang digunakan oleh BSM Kepanjen adalah restrukturisasi dan juga mediasi.

Dari keempat kasus diatas terlihat bahwa setiap nasabah pembiayaan mengalami kendala dalam pembayaran angsuran dikarena beberapa faktor yang berbeda. Seperti usaha nasabah menurun, faktor keluarga, nasabah melarikan diri, dan masalah perceraian. Untuk setiap kendala yang ada, pihak BSM Kepanjen melakukan penanganan pembiayaan bermasalah dengan kontroling, restrukturisasi, dan juga mediasi.

#### **4.2.7 Prosedur penanganan pembiayaan bermasalah dari BSM**

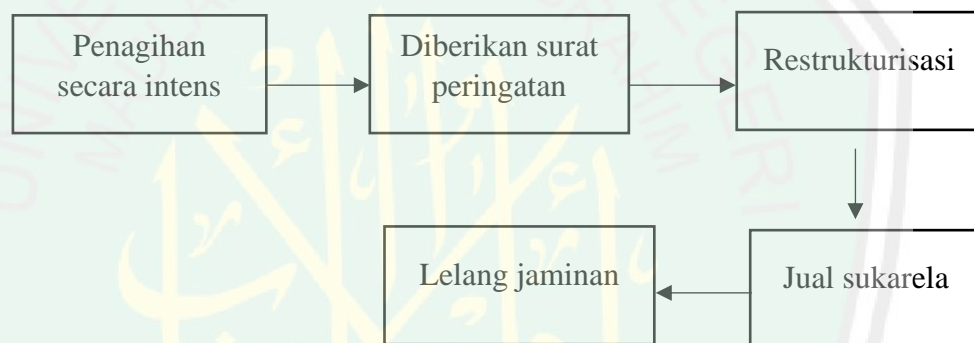
Adanya pembiayaan bermasalah yang terjadi di bank syariah, mengharuskan pihak bank untuk mempunyai langkah antisipasi maupun penyelesaian. Pihak bank tentunya mempunyai prosedur dan kode etik masing-masing dalam menangani pembiayaan bermasalah. Sama halnya dengan Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen.

Berdasarkan hasil reduksi data oleh peneliti, tiga dari empat narasumber (marketing, analis dan manajer) menjelaskan prosedur pembiayaan bermasalah yang ada di BSM Kepanjen adalah yang pertama pihak bank melakukan kunjungan secara intens dan melakukan penagihan dengan menyertakan surat peringatan untuk nasabah pembiayaan. Jika dari beberapa kali penagihan tersebut, nasabah masih mengalami keterlambatan pembayaran angsuran maka pihak bank akan menawarkan untuk dilakukan restrukturisasi. Jika dari proses restrukturisasi, nasabah masih mengalami kemacetan dalam pembayaran angsuran, maka pihak bank akan menawarkan untuk penjualan sukarela agunan nasabah. tahap terakhir dari penanganan pembiayaan bermasalah bagi nasabah yang masih saja menunggak maka pihak bank akan melakukan lelang jaminan.

Narasumber yang lainnya yaitu admin mikro menjelaskan bahwa tahapan penyelesaian diawali dengan penagihan secara intens, lalu pihak bank akan menawarkan untuk restrukturisasi. Jika masih terjadi keterlambatan pembayaran angsuran, pihak bank akan memberikan surat peringatan 1-3 untuk nasabah. Lalu dilanjutkan untuk penjualan sukarela dan tahap terakhir adalah proses lelang.

Perbedaan pemaparan hasil wawancara dari beberapa narasumber terletak pada urutan penanganan pembiayaan bermasalah. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa prosedur penanganan pembiayaan bermasalah yang ada di BSM Kapanjen adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.2**  
**Prosedur Penanganan Pembiayaan Bermasalah**  
**dari BSM**



Sumber : Diolah peneliti, 2019

Dari gambar diatas, peneliti membahas lebih lanjut terkait dengan prosedur penanganan pembiayaan bermasalah yang ada di Bank Syariah Mandiri. Bahwasannya Djamil (2012:85) menyebutkan bahwa strategi penyelesaian pembiayaan macet yang dapat ditempuh oleh bank adalah berupa tindakan-tindakan seperti contohnya penyelesaian oleh bank sendiri, dimana sendiri biasanya dilakukan secara bertahap. Pada tahap pertama biasanya penagihan pengembalian pembiayaan macet dilakukan oleh bank sendiri secara persuasif.

Sama halnya dengan tahapan awal yang ada di BSM Kapanjen ialah dengan melakukan kunjungan atau penagihan secara intens, dengan menyertakan surat peringatan. Dengan dilakukannya penagihan kepada nasabah, pihak bank akan mengetahui penyebab pembiayaan bermasalah yang dialami nasabah. Sehingga pihak bank syariah akan dapat melakukan antisipasi sebelum keterlambatan pembayaran angsuran semakin besar. Jika diketahui dari proses penagihan tersebut nasabah masih belum bisa stabil dalam pembayaran angsuran, maka pihak bank akan menawarkan untuk dilakukan restrukturisasi.

Peraturan Bank Indonesia No. 10/18/PBI/2008 menyebutkan tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Restrukturisasi Pembiayaan adalah upaya yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya.

Restrukturisasi yang ada di BSM Kapanjen adalah bentuk pemberian kemudahan terhadap nasabah pembiayaan yang bermasalah dengan cara memperkecil angsuran nasabah setiap bulannya. Sesuai dengan Al-Quran yang juga menjelaskan tentang restrukturisasi sebagaimana dijelaskan dalam surah Al-Baqarah/2:280

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

*“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.”*

Ketika pihak bank akan melakukan restrukturisasi kepada nasabah bermasalah, maka pihak bank juga harus memperhatikan beberapa hal. Pertama



nasabah mempunyai i'tikad baik untuk membayar angsuran, lalu yang kedua nasabah mempunyai kemampuan bayar. Dicontohkan jika nasabah pembiayaan bermasalah mempunyai usaha, maka jenis usaha nasabah harus tetap berjalan meskipun sedang mengalami penurunan. Dalam artian bukanlah nasabah yang usahanya sudah terlanjur bangkrut baru dilakukan restrukturisasi. Karena hal itu hanya akan menjadi *boomerang* untuk pihak bank sendiri, jika memaksakan melakukan restrukturisasi kepada usaha nasabah yang bangkrut. Selain itu, ketika terjadi restrukturisasi pihak BSM Kepanjen akan melakukan akad perubahan atau akad *addendum*. Di dalam akad perubahan ini memuat isi nominal angsuran setelah direstrukturisasi.

Adanya perubahan akad dalam restrukturisasi ini juga disebutkan dalam fatwa DSN yaitu ; (1) Fatwa DSN No.48/DSN/MUI/2005 tentang penjadwalan kembali tagihan *murabahah*, dan (2) Fatwa DSN No. 49/DSN/MUI/2005 tentang konversi akad *murabahah*.

Prosedur penanganan pembiayaan bermasalah selanjutnya adalah penjualan sukarela agunan nasabah. Tahapan ini dilakukan ketika nasabah masih mengalami kemacetan pembayaran angsuran bahkan setelah dilakukan restrukturisasi. Adapun tahapan penjualan sukarela yang ada di BSM Kepanjen adalah pihak bank meminta surat persetujuan untuk penjualan sukarela agunan nasabah. setelah itu, pihak bank akan membantu nasabah untuk melakukan penjualan sukarela agunan miliknya.

Setelah itu, tahapan terakhir dari prosedur penanganan pembiayaan bermasalah adalah proses lelang jaminan milik nasabah. Ketika sampai pada tahapan lelang, dapat diartikan bahwa kondisi nasabah pembiayaan sudah mengalami ketidakmampuan untuk melunasi angsuran pembiayaan. Selain itu di dalam proses lelang sudah bukan tanggungjawab pihak bank dalam hal jaminan nasabah. Ada pihak ketiga yang akan menyelesaikan proses lelang jaminan nasabah pembiayaan yaitu KPKNL (kantor perbendaharaan lelang negara).

Berdasarkan dengan hasil wawancara peneliti dengan analisis mikro, tahapan lelang yang ada di BSM Kepanjen mempunyai beberapa alur. Pertama yaitu bank mendaftarkan jaminan milik nasabah ke balai lelang dengan menyertakan surat persetujuan dari nasabah pembiayaan. Kedua, bank mengajukan surat permohonan ke kantor cabang Malang untuk melakukan *appraisal* terhadap jaminan nasabah. Tujuan dari dilakukannya *appraisal* ini adalah guna menentukan transaksi rumah yang akan dilelang. Ketiga, pihak bank akan melaporkan ke balai lelang terkait hasil *appraisal*. Selain itu, ada tiga tahapan harga/nilai untuk sebuah jaminan yang akan di lelang. Pertama, akan dilakukan lelang sesuai dengan nilai pasar. Jika dengan nilai pasar jaminan nasabah belum terjual, maka akan digunakan nilai tengah (nilai pasar dikurangi dengan nilai bank). Dan yang terakhir menggunakan nilai bank.

Telah dipaparkan prosedur penanganan pembiayaan bermasalah yang ada di BSM Kepanjen. Peneliti menambahkan penanganan pembiayaan bermasalah yaitu klaim asuransi. Tahapan klaim asuransi ini digunakan ketika ada nasabah yang mengalami kematian atau musibah bencana alam. Adanya klaim asuransi ini

telah disebutkan di dalam akad pembiayaan murabahah dalam bentuk biaya-biaya. Klaim asuransi tidak banyak disebutkan oleh beberapa narasumber, dikarenakan tidak banyak nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran dikarenakan faktor tersebut. Tetapi, peneliti tetap mengajukan pertanyaan terkait penyebab pembiayaan bermasalah yang dikarenakan bencana alam dan kematian. Dan langkah yang diambil ialah klaim asuransi. Selain itu klaim asuransi juga digunakan untuk menjaga NPF bank tetap stabil.

Dari proses wawancara, reduksi data dan observasi langsung yang dilakukan peneliti, dihasilkan pembahasan tentang penyebab pembiayaan bermasalah yang ada di BSM KCP Kepanjen, bentuk penanganan yang diberikan, beberapa contoh studi kasus nasabah pembiayaan bermasalah, dan prosedur pembiayaan bermasalah. Penanganan yang diberikan oleh pihak bank sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Memang ada beberapa dari pihak bank yang memberikan argumen berbeda. Tidak ada perbedaan yang signifikan dari setiap penanganan yang diberikan. Peneliti berpendapat bahwa pihak bank melihat kembali kondisi dan latar belakang penyebab pembiayaan bermasalah dari masing-masing nasabah. Lalu mengambil langkah yang sesuai dengan masing-masing kendala yang ada. Pada BSM Kepanjen, langkah restrukturisasi juga banyak digunakan baik untuk penanganan pembiayaan bermasalah dari hasil wawancara maupun penanganan pembiayaan bermasalah yang ada di dalam studi kasus peneliti. Sedangkan untuk tahapan klaim asuransi digunakan oleh pihak bank dalam keadaan kondisional. Hanya ketika nasabah pembiayaan mengalami bencana alam, meninggal atau kebangkrutan dan sebagai langkah antisipasi

menekan NPF bank . Sehingga NPF BSM Kapanjen tetap berada di posisi yang stabil.



## PENUTUP

### BAB V

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan proses penelitian, kesimpulan yang diungkapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Terdapat 6 penyebab pembiayaan bermasalah yaitu usaha nasabah menurun, faktor keluarga, internal nasabah (perceraian), PHK atau turun jabatan, karakter nasabah, nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri. Namun penyebab pembiayaan bermasalah yang sering dijumpai adalah faktor yang dikarenakan usaha nasabah menurun dan kasus perceraian.
2. Penanganan pembiayaan bermasalah untuk kendala yang ada yaitu :
  - a. untuk penyebab pembiayaan bermasalah dikarenakan usaha nasabah menurun, pihak BSM melakukan *deskkcall*, penagihan, memberi surat peringatan, lalu restrukturisasi.
  - b. untuk penyebab pembiayaan bermasalah dikarenakan kasus perceraian ada dua penyelesaian untuk kasus yang berbeda yaitu yang pertama melakukan penagihan, memberi surat peringatan, lalu restrukturisasi. Sedangkan yang kedua melakukan penagihan dan restrkturisasi
  - c. untuk penyebab pembiayaan bermasalah dikarenakan PHK, turun jabatan, karakter dan faktor keluarga nasabah pihak BSM melakukan penagihan, memberi surat peringatan, jual jaminan/*take over*



- d. untuk penyebab pembiayaan bermasalah dikarenakan nasabah tidak ada ditempat atau melarikan diri pihak bank melakukan sesuai prosedur dan juga kode etikbank.
3. Prosedur yang ada di BSM Kepanjen terkait penanganan pembiayaan bermasalah adalah penagihan, memberi surat peringatan, restrukturisasi, jual sukarela, lelang jaminan nasabah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan proses penelitian, saran yang diungkapkan oleh peneliti ialah sebagai berikut :

### 1. Bagi Pihak Lembaga

Permasalahan manajerial dan kualitas SDM yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen harus lebih ditingkatkan. Agar dapat memaksimalkan tim mikro dalam menangani pembiayaan bermasalah.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Adapun saran yang dapat diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji terkait penanganan pembiayaan bermasalah yang ada di Bank Syariah ialah peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji kembali terkait kebijakan atau prosedur yang ada di Bank Syariah. Dikarenakan adanya kemungkinan perubahan regulasi atau penambahan kebijakan baru terkait penanganan pembiayaan bermasalah selain yang sudah disebutkan dan juga dijelaskan oleh peneliti dalam skripsi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alim, Abdul Muhammad. (2017). Model Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang Tbk. Skripsi (dipublikasikan). Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Aminah. (2015). Analysis Procedur For Credit In Effort To Minimize Nonperforming Loans On PT. Bank Lampung. Jurnal akuntansi dan keuangan. Universitas Bandar Lampung Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bogan, Taylor. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.
- Bungin, Burhan. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Prenadamedia.
- Djamil, Faturrahman. (2012). Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dung, Ngayeh Anh. (2014). Non Performing Loan Case study in Vietnam : Causes, consequences and effect International Business. Tesis (dipublikasikan). Universitas Arkada Vietnam.
- Erlina, Pancareni. (2014). Manajemen Restrukturasi Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pematang. Skripsi (dipublikasikan). IAIN Purwokerto.

- Faisal. (2011). Restrukturasi Pembiayaan murabahah dalam mendukung manajemen risiko sebagai implementasi prudential principle pada bank syariah di Indonesia. *Jurnal Dinamika Hukum*, 11 (3).
- Guo, Ning. (2007). Causes And Solution Of Non Performing Loan In Chinese Commercial Banks. *Journal of Business*, 6 (6).
- Hidayatulah. (2014). Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi*, 12 (1).
- HR. Ahmad III/330
- HR. At-Tirmidzi No.1079
- HR Ibnu Majah No. 2410
- John W.Creswell (2010). *Research Design: Penelitian kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, Lexy. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peterson (2018) "Non Performing Loan and Financial Development : New Evidence".
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudarsono, Heri. (2004). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Diskripsi, dan Ilustrasi. Yogyakarta: Ekonisia.

Umar. (2016). Determinants of Non Performing Loans in Chinese Bank. Journal of Asia Business Study, 12 (3), 273-289.

Winarni. (2017). Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Ciputat. Skripsi (dipublikasikan). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Yin. Robert K. (1995). Studi Kasus: Desain dan Metode. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Undang-Undang dan Peraturan.

PBI No.10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi

PBI No.14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset

PBI No.08/21/PBI/2006 tentang Kualitas Aktiva Bank Umum

PBI No.08/12/PBI/2006 tentang Laporan Berkala Bank Umum

UU. No.10 Tahun 1998 tentang Fungsi Perbankan Syariah

UU. No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Website

[www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) / diakses 15 Februari 2019

[www.jurnal.ubl.ac.id](http://www.jurnal.ubl.ac.id) / diakses 17 Februari 2019

[www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id) / diakses 6 Maret 2018

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) / diakses 6 Maret 2019

[www.tafsirq.com](http://www.tafsirq.com) / diakses 20 April 2019

[www.dsnmui.or.id](http://www.dsnmui.or.id) / diakses 11 Juni 2019







**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Panduan Wawancara

Adapun gambaran umum wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan yaitu :

1. Wawancara dengan Bapak Marga Putra Pratama (Marketing Mikro BSM dan Penagihan) seputar topik penyebab pembiayaan bermasalah, penanganan pembiayaan bermasalah, dan juga prosedur yang diberikan BSM Kepanjen. Adapun gambaran secara umum wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu :
  - a. Apa yang dimaksud dengan pembiayaan mikro ?
  - b. Apa saja kendala dari sebuah pembiayaan sehingga pembiayaan tersebut mengalami kemacetan ?
  - c. Bagaimana penanganan dari kendala pembiayaan bermasalah ?
  - d. pa saja kendala dari pihak bank ?
  - e. Apakah bisa dicontohkan kasus pembiayaan bermasalah selama kurang lebih 6 bulan terakhir ?
  - f. Bagaimana prosedur dari BSM Kepanjen untuk penanganan pembiayaan bermasalah ?
2. Wawancara dengan Ibu Septina Dwi Arianti (Admin Mikro BSM) seputar topik alur pengajuan pembiayaan di BSM, persyaratan pengajuan pembiayaan, penyebab pembiayaan bermasalah, penanganan pembiayaan bermasalah, dan juga prosedur yang diberikan BSM Kepanjen. Adapun

gambaran secara umum wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu :

- a. Bagaimana alur pengajuan pembiayaan di BSM Kepanjen ?
  - b. Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan pembiayaan ?
  - c. Apa saja penyebab pembiayaan bermasalah ?
  - d. Bagaimana penyelesaian dari penyebab pembiayaan bermasalah tersebut?
  - e. Apakah ada kendala dari pihak bank ?
  - f. Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah untuk nasabah yang meninggal dan terkena bencana alam ?
  - g. Bagaimana prosedur dari BSM Kepanjen untuk penanganan pembiayaan bermasalah ?
3. Wawancara dengan Bapak Setiawan Hariyadi (Analisis Mikro BSM dan Penagihan) seputar topik aspek analisis, penyebab pembiayaan bermasalah, penanganan pembiayaan bermasalah, restrukturisasi dan juga prosedur yang diberikan BSM Kepanjen. Adapun gambaran secara umum wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu :
- a. Apa saja aspek yang dianalisis dalam pengajuan pembiayaan ?
  - b. Bagaimana dengan nasabah pembiayaan mikro yang ada di BSM ?
  - c. Bagaimana penyelesaian dari penyebab pembiayaan bermasalah ?
  - d. Apa kendala dari tim mikro BSM ?
  - e. Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah untuk nasabah yang meninggal dan terkena bencana alam ?

- f. Bagaimana prosedur dari BSM Kapanjen untuk penanganan pembiayaan bermasalah ?
  - g. Apakah ada perubahan persyaratan untuk restrukturisasi ?
  - h. Apa saja langkah pencegahan untuk pembiayaan bermasalah ?
4. Wawancara dengan Siti Masfufah Muftiani (Manajer BSM) seputar topik penyebab pembiayaan bermasalah, penanganan pembiayaan bermasalah dan NPF Bank Syariah Mandiri. Adapun gambaran secara umum wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu :
    - a. Apa penyebab pembiayaan bermasalah
    - b. Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah ?
    - c. Apa kendala dari internal bank/tim mikro ?
    - d. Bagaimana NPF all segment dari BSM Kapanjen ?
  5. Wawancara dengan Ibu Hariyanti (Kakak Nasabah Pembiayaan mikro) seputar topik penyebab pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dari BSM Kapanjen. Adapun gambaran secara umum wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu :
    - a. Apa saja kendala dari nasabah sehingga mengalami kemacetan pembayaran angsuran pembiayaan ?
    - b. Bagaimana penyelesaian dari BSM Kapanjen ?
  6. Wawancara dengan Ibu Yunita (Nasabah Pembiayaan Usaha Mikro) seputar topik penyebab pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dari BSM Kapanjen. Adapun gambaran secara umum wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu :

- a. Apa saja kendala dari nasabah sehingga mengalami kemacetan pembayaran angsuran pembiayaan ?
  - b. Bagaimana penyelesaian dari BSM Kepanjen ?
7. Wawancara dengan Ibu Asri (Nasabah Pembiayaan Usaha Mikro) seputar topik penyebab pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dari BSM Kepanjen. Adapun gambaran secara umum wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu :
- a. Apa saja kendala dari nasabah sehingga mengalami kemacetan pembayaran angsuran pembiayaan ?
  - b. Bagaimana penyelesaian dari BSM Kepanjen ?
8. Wawancara dengan Bapak Atmari (Nasabah Pembiayaan Usaha Mikro) seputar topik penyebab pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dari BSM Kepanjen. Adapun gambaran secara umum wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu :
- a. Apa saja kendala dari nasabah sehingga mengalami kemacetan pembayaran angsuran pembiayaan ?
  - b. Bagaimana penyelesaian dari BSM Kepanjen ?



## Lampiran 2. Hasil Wawancara

### **Informan 1 wawancara dengan Bapak Marga Pratama (Marketing dan Penagihan) Senin, 20 Mei 2019 Pukul 11.25 WIB**

A: mungkin pertama-tama bisa dijelaskan pak, pembiayaan usaha mikro ini pembiayaan seperti apa ?

B: jadi gini sih, di mandiri syariah ini kita ini kan ada mikro. Mikronya ini ada misalkan untuk wiraswasta jadi untuk usaha kecil menengah dan karyawan juga bisa.

A : apa saja kendala dari sebuah pembiayaan sehingga terjadi pembiayaan macet pak ?

B : kebanyakan dari awal kan kita ngga bisa tau misalkan nasabah itu dari awal bayarnya lancar apa nggak kita kan nggak bisa tau. Biasanya itu alasannya mereka ngga bisa bayar biasanya ada kaya kebutuhan keluarga. Anggap aja misalkan kaya ada keluarga yang sakit, jadi seperti ada masalah di dalam keluarga internalnya.

A : selain dari faktor keluarga, apakah ada penyebab yang lain?

B : penyebab pembiayaan bermasalah bisa juga dari usaha nasabah. contohnya langsung, ini daerah wagir ada usaha dupa. Jadi antara omset sama pengeluarannya ini ngga sesuai realita mereka. Misalkan kemarin alasannya gara-gara pengirimannya ke Bali macet karena gunung agung meletus. Jadinya supply kesana macet. Terus katanya disana udah ngga menerima produksi lagi. Alasan pertama itu, tapi kok semakin hari nggak karu-karuan. Jadi malah jadi alasan

usahanya karena gunung meletus di Bali, terus katanya ditipu juga. Itu masalahnya sampe sekarang belum selesai.

A : lalu bagaimana penyelesaiannya pak dari kasus tersebut ?

B : jadi kan diawal kita deskcall ya. Jadi telpon nasabahnya. Habis itu mengingatkan, kalau tetep ngga bisa ya kita samperin kerumahnya untu ditagih. Kalo misalkan uda ditagih tapi hasilnya kurang atau tetep kaya gitu baru kita kasih SP (surat peringatan) 1 2 3. Jadi ini masih di penagihan. Tapi kalo uda bangkrut dan ngga bisa bayar, kita anjurin untuk restruktur.

A : jika dari penagihan ke restruktur itu jangka waktunya berapa lama pak ?

B : sebenarnya ya 3 bulan, tapi ada yang sekitar 4 atau 5 bulan itu baru di restruktur. Tapi kita harus ini sih, nunggu persetujuan nasabah untuk restruktur juga.

A : apakah ada kendala dari pihak bank ?

B : kendalanya itu. Jadi pertama gini, kan penanganannya restruktur itu, tapi kalo udah nemen-nemen bisa di klaim asuransi. Kita kan diawal udah ada perjanjian pake asuransi jiwa, tapi nggak mencakup kematian aja. Misalnya nasabahnya uda bangkrut dan ngga bisa bayar, biar kita disini itu NPFnya ngga besar, nanti kan bisa di klaim asuransi. Tapi nasabahnya ngga tau. Misal tau ya malah enak nyepelekan kita yang nagih juga.

Tapi kalau dari restruktur ini uda tetep, klaim asuransi tetep sama, yowes kita nanti sp 1 2 3 lagi, nanti minta surat persetujuan ini jual sukarela. Nasabahnya nanti minta surat dari kantor, dikasi surat persetujuan jual sukarela kalau misalnya dia mau kita bisa bantu jualkan sukarela. Asal nanti yang dibayarkan ke bank

tetep sesuai kewajibannya aja. kalau misalkan ngga mau yawis sesuai prosedur aja, nanti kita proses lelang itu. Dan proses lelang itu juga panjang prosesnya.

A : Fokus penelitian saya ini adalah tentang penyebab pembiayaan bermasalah dan cara penyelesaiannya. Saya juga menggunakan studi kasus, mungkin bisa dicontohkan pak jika masih ingat contoh permasalahan 6 bulan terakhir terkait pembiayaan bermasalah.

B : kalau contohnya kasus dupa itu, udah mulai dari ngasi SP, klaim asuransi tapi proses lelangnya sampe sekarang belum.

Kalau contoh yang lain ya, misalkan nasabah macet tapi udah beres dan udah lunas disini ya, jadi gini ada salon di dekat stasiun kepanjen sini namanya “salon moza” nah inikan nasabah macet. Awalnya lancar satu tahun lebih, terus di top-up nambah angsuran. Dan setelah itu ternyata dia ini macet dengan berbagai macam alasannya. Habis itu dia uda di restruktur, dikecilin separo akhirnya tetep. Habis itu di klaim asuransi sudah, dan kita juga uda nekan gimana caranya dia ini bayar. Terus solusinya ya termasuk enak sih, dia ini mau jual sukarela rumahnya. Akhirnya pembiayaan yang di bsm dilunasi. Tapi ngga semua nasabah seperti itu. Itu yang istilahnya masih baik, tapi yang ngga karu-karuan juga banyak.

Terus contoh nasabah yang lainnya, dari faktor internal nasabah aja ya. Jadi ada nasabah karyawan swasta, dia ini kerja sebagai guru. Pembayaran awal lancar, tapi setelah lama brebet macet itu. Selama 3bulan kita udah kasih SP akhirnya uda kol 3A, kita anjurkan untuk restruktur. Dan ternyata sampe sekarang ini dia macet, masalahnya itu karena dia cerai dengan istrinya. Dan dia yang ngasi uang

buat anak-anaknya, anaknya ada 3. Sampe sekarang belum selesai. Masih nyicil 1x angsuran.

A : kalau sampai belum selesai gitu pak, penyelesaian dari bsm sendiri seperti apa pak ?

B : yang cerai ini kan diawal saya sama pak setiawan udah nagih kerumahnya, tak kasih SP 1 2 terus saya tawarin buat restruktur. Orangnya mau, yaudah akhirnya angsurannya dikecilin itu.

A : baik pak marga. Jika dalam tim penagihan itu pak marga dengan siapa pak ?

B : sebenarnya saya ini marketingnya, nah sekarang merangkap jadi penagihan. Dulu itu disini ada lima orang mikronya, sempet tujuh. Tapi yang dua udah keluar. Terus sekarang sisa tiga, ada yang bagian desckall sama admin, pak setiawan juru tagih jadi yang berat-berat pak setiawan. Saya yang ringan-ringan. Jadi tinggal kita bertiga. Yang kita selesaikan sekarang ini yang bermasalah-bermasalah. Kebanyakan alasannya juga sama, dan yang ditagih ini orangnya sama.

A: maksudnya orangnya sama pak ?

B: ngga mentas-mentas. Jadi ngga ada solusi dari mereka juga, kita juga mental makanya juga bingung. Yang susah ya yang di wagir itu usaha dupa 3 orang. Mereka 1 grup. Pertama cair, terus temennya ngajuin tapi ya akhirnya macet semua.

A : apakah bisa dicontohkan lagi pak pembiayaan bermasalah yang lain ?

B: ada nasabah usaha travel, kan jaminan atas nama orangtuanya. Nasabahnya juga sama brebet-bebet akhirnya macet. Nah kita nagih ke yang bersangkutan

ngga ada hasilnya, akhirnya kita lari ke orangtuanya. Yah istilahnya kita ngemis gitu nagih ke nasabah dan orangtuanya minta tolong bantu gimana caranya supaya dilunasi. Akhirnya dari situ orangtuanya kan kasian sama kita, akhirnya dikasi uang buat pelunasan.

A: apa penyebab pembiayaan bermasalah yang usaha travel ini pak ?

B: dulu itu mobilnya hilang, habis itu dia rental.

A : tapi untungnya dari orangtuanya mau membantu ya pak.

B : ya itu untungnya nasabahnya enak.

A : mungkin kendala dari pihak bank, bisa dikatakan kekurangan tenaga kerja ya pak ?

B : iya itu, sekarang sisa tiga orang. Dulu kita bisa ngolah outstanding 7M, sekarang jadi cuman 4,5M dikelola 3 orang ini. Jadi kita kewalahan juga sih, handel nasabahnya.

A : kebanyakan untuk jenis nasabahnya dari mana pak? Apa ada juga nasabah dari pasar kepanjen sini?

B : oh ngga ada kalau orang pasar. Saya menghindari orang pasar, soalnya banyak pemainnya juga. Biasanya sih kaya dari tetangga atau sodara nasabah. Biar enak nagihnya deketan. Terus ada lagi contoh nasabah, dia ini ternak lele. Terus orangnya kabur. Jaminan atas nama orangtuanya. Nah jadi yang gelibekan nyari uang kurang lebih setaun ini dan untuk angsurannya ini ya keluarga dari pihak nasabah. Dari mulai dari kakaknya, adiknya.

A : jika dapat diurutkan prosedur dari BSM kepanjen sendiri dalam penanganan pembiayaan bermasalah itu bagaimana pak?



B : kalo diurutin ya, pertama pasti nagih kerumahnya, saya atau pak setiawan nagih kerumah nasabah sambil bawa surat peringatan. Nah nanti kita lihat kondisi nasabah, misal uda nemen ya kita anjurin restruktur biar nasabah ngga berat-berat bayar angsurannya. Setelah restruktur itu jual sukarela terus tahap terakhir lelang. Nah lelang itu wes tahap terakhir, pilihan terakhir kalo nasabah nemen macetnya.

**Informan 2 wawancara dengan Ibu Septina Dwi A. (admin mikro) Selasa, 21**

**Mei 2019 Pukul 09.36 WIB**

A : Mungkin pertama-tama bisa dijelaskan mbak septi ini di mikro sebagai apa dan apa tugasnya mbak?

B : saya disini sebagai admin mikro. Tugasnya yaitu memeriksa berkas-berkas nasabah pengajuan yang nantinya diperiksa oleh teman-teman mikro.

A : bagaimana alur pengajuan pembiayaan di bsm kepanjen mbak ?

B : yang pertama berkas nasabah masuk kan, terus aku check untuk BI checking, jadi untuk ngeliat track record nasabah pembiayaan di bank lain. Terus habis itu kalo BI Checking uda keluar, masuk ke pak setiawan untuk di analisa. Jadi dari penghasilan misal kalau usaha terus sama jaminan. Setelah itu masukin di sistem namanya FAS (financing aplikasi sistem). setelah itu nanti masuk di AMBM (area mikro banking manager) jadi yang approve nanti itu di Malang di area. Udah dari situ nanti bisa bikin surat penawaran pembiayaan, terus bikin akad. Disini akadnya murabahah atau jual beli. Saat melakukan akad itu nanti minta tanda tangan nasabah, habis itu proses bikin pencairan. Habis itu dikirim ke area, jadi pencairannya di area ngga disini.

A : apa saja persyaratan untuk pengajuan pembiayaan nasabah ?

B : persyaratan pengajuan pembiayaan itu yang pertama ktp, kk, buku nikah kalau udah nikah, sku kalau wiraswasta, kalau karyawan slip gaji sama surat keterangan kerja sama jaminan.

A : apa contoh dari jaminannya?

B : kalau disini BPKB mobil bisa, SHM dan AJB (akta jual beli)

A : apakah benar mbak sepi di bagian deskcall ?

B : iya saya biasanya nelpon-nelponin nasabah, yawis telpon ngingetin udah jatuh tempo. Tapi biasanya nasabah janji tanggal segini atau besok.

A : apakah deskcall ini cukup berpengaruh terhadap nasabah ?

B : tergantung nasabahnya juga sih ya, kalau nasabahnya biasa selalu bayar ya meskipun mentok akhir bulan ya tetep bayar. Tapi kalau yang susah-susah gini di telpon ya ngga ngaruh, ya paling janji-janji tok. Ya palingan temen-temen kerumah buat nagih.

A : apakah penyebab dari pembiayaan macet mbak ?

B : misalnya usahanya nasabah menurun. Terus kalau karyawan ada yang macet, biasanya kena PHK, atau turun jabatan.

A : selain 3 hal tadi, apakah ada penyebab pembiayaan macet yang lain mbak?

B : karakter nasabah juga bisa sih jadi penyebab, nasabah ngga punya i'tikad baik buat bayar. Terus bisa juga karena nasabah kena musibah, misal keluarganya sakit jadi buat biaya berobat.

A : lalu bagaimana penyelesaian untuk penyebab tersebut mbak?

B : yang pasti ya penagihan intens kerumah nasabah ya bawa surat peringatan, terus ke tempat usahanya atau nemuin keluarganya. Nanti ngobrol nyari jalan keluar, dengan cara jual jaminan atau mungkin ada aset lagi, atau bisa kita carikan take over ke bank lain.

A : apakah ada kendala dari pihak bank atau mbak Septi sendiri ?

B : ngga ada sih kalo kendala. Pokoknya di telpon terus aja.

A : jika ada penyebab pembiayaan bermasalah dikarenakan meninggal atau bencana alam apa penyelesaiannya mbak ?

B : klaim asuransi. Jadi klaim asuransi itu misal ada nasabah udah kol 3, itu nanti langkah pertama SP dulu, kalau tetep baru kita ajukan klaim (wanprestasi). Kita klaim asuransi tapi nasabah ngga tau, Cuma bank aja yang tau sama pihak asuransinya.

A : jadi di awal nasabah mengajukan pembiayaan itu, tidak membicarakan masalah klaim asuransi ?

B : oh nggak. Tapi nasabah tau kalau di awal itukan ada biaya-biaya. Seperti biaya asuransi penjaminan, jiwa, kebakaran. Buat antisipasi aja.

A : baik mbak. Jika untuk proses penyelesaian pembiayaan bermasalah ini kalau dari bsm sendiri seperti apa mbak alurnya ?

B : mulai dari penagihan, terus nasabah ditawari restruktur, kalau masih nunggak ya dikasih sp 1 sampe 3, kalau masih tetep nunggak kita tawari jual sukarela. Nah kalau semua upaya masih ngga berhasil baru kita proses untuk lelang.

**Informan 3 wawancara dengan Pak Setiawan (Analisis Mikro) Kamis, 23 Mei****2019 Pukul 12.52 WIB**

A: mungkin pertama-tama bisa dijelaskan pak posisi bapak setiawan dalam tim mikro ?

B: jadi posisi saya disini mbak sebagai mikro analis. Mikro analis itu ya tugasnya menganalisa dari setiap pengajuan nasabah layak diberikan pembiayaan berapa. Dari setiap pengajuan misalkan pengajuan 100jt setelah itu kita survey usahanya kita OTS (on the spot) ternyata usahanya nggak layak kita turunkan platfonnya. Jadi yang menghitung saya.

Lah otomatis disini harusnya ada atasan saya lagi, namanya kepala warung mikro atau MBM (mikro banking manager), berhubung disini kan nggak ada, otomatis langsung kesaya urusannya. Disini mas marga posisinya selaku pelaksana marketing mikronya, mbak septi sebagai pelaksana admin. Jadi disini yang mensupervisi saya.

A : apakah aspek yang di analisis selain usaha nasabah ?

B : jadi yang di analisis satu yaitu usaha terus yang kedua tergantung nasabah.misal pengajuannya besar, dia punya penghasilan tambahan nggak. Jadi sumber penghasilannya juga dilihat. Sumber penghasilannya ada berapa.

Katakanlah penghasilan A murni dari wirausaha, tapi ternyata dia punya penghasilan lain, jadi kita hitungkan. Bahkan kalau wiraswasta dan pegawai (suami istri) itu bisa di join-in kan, Cuma sesuai dengan ketentuan dari BSM jadi suaminya hanya dihitung 50% dari gajinya.

A : apakah benar pak setiawan ini penagihan yang tergolong berat ?

B : sebenarnya secara jobdes, ada atasan saya lagi yaitu MBM, itu otomatis yang nyelesin kan divisinya bisnis, jadi bagiannya ada tiga pilar (bisnis, risk, dan operasional). Kalau saya unitnya risk mbak. Japi sebenarnya secara jobdes saya bukan penagihan, tapi karena nggak ada banking manager ya saya harus turun tangan. Dan kenapa saya kasusnya yang berat-berat ? ya karena dari awal saya yang tau permasalahan awalnya dan juga dari segi pengalaman juga. Untuk penanganan nasabah yang berat-berat itu kita tidak bisa penekanan secara ekstrim ya. Jadi kita mainnya itu mengetuk hati nuraninya, justru kalo perlu orang itu harus disanjung. Jangan malah kasar, jadi timbulkanlah rasa sungkan, timbulkanlah rasa hormat terhadap diri kita. Jangan sampai kita diremehkan. Itu prinsip saya. Satu kita harus jaga jarak sama nasabah, dalam artian jika ada nasabah yang nakal kita harus membatasi diri kita, kita selaku apa nasabah selaku apa, ada batasannya. Guyon nggak papa, tapi kalau kebablasan guyon nanti kita kesulitan dalam penagihan. Dari situlah timbul rasa hormat, rasa sungkan, kita harus mengarahkannya yang baik.

A : lalu bagaimana dengan nasabah yang ditangani pak setiawan?

B : sedikit banyak sudah ada kemauan. Jadi kan pembiayaan bermasalah itu ada tolak ukurnya ya, dalam artian pihak kantor malang pun pasti akan melihat, apa penyebab pembiayaan bermasalah nasabah. Ketika kita mendatangi rumah nasabah, rata-rata kebanyakan itu permasalahan internal mereka sendiri.

A : contohnya seperti apa pak ?

B : contohnya nasabah saya ada yang bercerai orang Pucung sini. Punya warung di pasar Pucung sama istrinya, terus ada yang ditinggal istrinya keluar negeri, ada



yang masuk penjara. Nah yang masuk penjara ini otomatis dari barang-barang dagangannya dijadikan barang bukti di kepolisian. Akhirnya kan nggak bisa bayar dia. Sumber penghasilannya dari mana. Udah mampet. Selain itu ya permasalahan ekonomi, suami istri cek cok cerai.

A : lalu penyelesaian untuk masalah nasabah cerai itu seperti apa pak ?

B : pertama ya kita samperin kerumahnya, terus kita ajak mediasi enaknya gimana. Disisi lain kita tawarkan untuk restruktur. Misal nasabah nggak mau restruktur ya terpaksa jual sukarela itu mbak agunannya. Tapi ya itusih, restruktur itu jalan tengahnya. Kan biasanya nasabah cerai ada yang karena masalah ekonomi, ya kita turuin aja angsuran tiap bulannya.

A : apakah ada kendala dari tim mikro sendiri pak ?

B : kalau secara ini, mikro kan baru berdiri di kepanjen tahun 2016, kalau kantor kepanjennya sendiri udah lama tahun 2009, dan langsung saya pegang. Kalau selama ini ya kita solid, temen-temen masih bisa diberi kepercayaan, diberikan amanah untuk penagihan.

A : jika penyebab pembiayaan bermasalah adalah kematian dan bencana alam, bagaimana penanganannya pak ?

B : sebenarnya kan di akad awal, kalo di BSM kan setiap pembiayaan di cover sama insurance ya. Jadi ada namanya asuransi kematian, asuransi jiwa sama asuransi one prestasi . jadi kalau one prestasi itu misal terjadi kebangkrutan atau apa, bisa dicover sama one prestasi. Tapi itu tidak kami sampaikan terhadap nasabah, nah itu kenapa. Karena misal ada apa-apa nasabah bisa enak-enakan, karena asuransi juga nanti akan dikembalikan. Namanya subrogasi. Misal nya dari

sisa outstanding dia macet berapa, itu nanti yang dibayarkan sekitar 75-80% untuk dimasukan ke BSM. Nanti sisa angsurannya ya sisa kewajibannya itu. Otomatis, kalau nasabah pelunasan ya tetep utuh, seolah-olah asuransi nggak ada. Itu karena kalau nanti nasabah bayar utuh, itu nanti kita kembalikan lagi ke asuransi. Istilahnya kan cuma meminjamkan sementara, itu yang asuransi one prestasi. Kalau yang asuransi jiwa misalkan terjadi meninggal/kematian nanti juga akan dicover langsung lunas. Itu sih gunanya asuransi.

Terus untuk pembiayaan mobil, akadnya widusia. Itu misal kalau dia telat pembayaran, kita ada kewenangan untuk menarik agunan atau diserahkan sukarela kepada bank. Terus asuransinya itu bisa milih, antara all risk (serempetan, lecet) itu nanti yang mengganti pihak asuransi dan ada prosentasenya, dan kalau TLO itu kalau terjadi kehilangan (normal, misal parkir di mall terus hilang), tetapi kalau disewakan atau penggelapan itu nggak bisa. Kalau hilang kan akan diminta kunci sama stnk nya untuk pencairan asuransi.

A : untuk penanganan pembiayaan bermasalah, jika di urutkan kebijakan dari BSM itu seperti apa pak ?

B : pertama, kita penagihan dulu yang intens, kita juga lihat nanti kolektibilitasnya, lalu kita berikan SP 1, selisih seminggu atau berapa hari itu SP 2, lalu SP 3, jika tetap belum ada pembayaran upayakan untuk restruktur. Jadi restruktur itu tujuannya untuk pengurangan angsuran sementara, guna kelancaran pembayaran angsurannya lagi. Jadi tujuannya restruktur itu sebenarnya gini mbak, jika usaha nasabah sedang menurun ya, otomatis kan telat hari telat bulan,

pembayaran angsuran nggak janggep, nah kita tanyakan kemampuan nasabah berapa.

Misal angsuran awal 3jt, kita tawari restruktur dan usahanya masih jalan, nasabah mampu di angka berapa, misal mampu membayar 2jt, atau diatas 50% dari angsuran awal. Lalu kita restruktur sampai habis masa kontraknya. Misal dia kontraknya 36 bulan dari kontrak awal, itu kita selesaikan sama. Itu nanti sisanya akan diakumulasi di belakang. Kan nasabah A misal angsurannya 3jt, sanggup bayar 2jt, yang 1jt ya di akumulasi di belakang. Dan yang di restruktur ini hanya outstanding pokoknya saja (pokok + tunggakan pokoknya).

Sebenarnya saat kita restruktur pun kita melihat, apakah nasabah mempunyai kemampuan membayar atau tidak, karena jika nasabah tidak mempunyai niatan baik, itu hanya akan menjadi bom waktu di belakang. Karena restruktur itu akan berat di belakangnya. Makanya nasabah yang akan di restruktur itu benar-benar usahanya masih jalan. Nanti ketika sudah lancar, sebenarnya saya sarankan angsurannya utuh, jadi seolah-olah tidak di restruktur. Meskipun di sistem diambil angsuran sesuai restruktur, tetapi nanti kan ada saldo mengendap disitu. Sistem hanya mengambil sesuai angsuran. Sehingga di belakang tidak terlalu berat. Gunanya restruktur seperti itu. Jangan terlena dengan angsuran yang diturunkan, jika usaha sudah normal kembali diusahakan ya membayar normal.

Semisal dari restruktur, keadaan nasabah tidak kunjung membaik ya kita anjurkan untuk jual sukarela agunan nasabah, dibantu dengan pihak bank nantinya mbak.

Selanjutkan kan lelang, dan lelang pun ada tahapnya. Pertama kita daftarkan dulu, dan juga kita meminta persetujuan nasabah. Terus laporannya ke balai lelang. Nah

sebelum ke balai lelang itu ada tim appraisal. Jadi dulu misal penilaian saya rumah ini harganya 200jt, di appraisal oleh tim internal BSM (kantor area malang), baru kita ajukan ke balai lelang. Kita mengajukan surat permohonan ke kantor malang untuk meng-appraisal nasabah A, guna menentukan transaksi rumah yang akan di lelang, nah tahapan lelang itu tahapan pertama harga normal (harga sesuai pasar), jika harga normal tidak laku maka dibuka lelang kedua yaitu nilai tengah (nilai pasar-nilai bank). Terakhir jika masih belum laku maka menggunakan nilai bank.

A : jika terjadi restruktur, apakah persyaratan di awal juga berubah ?

B : iya. Akadnya kan akad addendum. Akad perubahan. Akadnya cuma beberapa lembar aja, tidak sebanyak akad awalnya. Jadi nasabah jika ingin di restruktur harus menyediakan dana untuk angsuran restruktur, biaya akadnya, asuransinya, dan materai.

A : tahap analisis juga tahap awal dari pemberian pembiayaan. Apa langkah untuk pencegahan pembiayaan bermasalah dari segi analisis mikro ?

B : bentuk pencegahan di awal pengajuan itu yang pertama kita lihat di ID BI nya ya. Kita lihat BI Checkingnya , dari awal berkas masuk kita lihat dulu berkasnya, kan sekarang banyak orang-orang yang nakal toh, KTP aja bisa dipalsu. Kita cek KTP dan KK sinkron apa nggak, atau pas kita survey kita liat berkas aslinya sama apa nggak. Beda huruf aja harus diperhatikan. Misal Heri pake (i atau y) itu udah beda kalo melihat BI Checking. Setelah BI checking keluar dan hasilnya bagus, kita survey terkait kapasitas usahanya. Kalau sesuai dengan pengajuan ya kita setuju, kalau ada yang tidak sesuai dengan pengajuan kita turunkan platfon nya.

Selain itu ya saat nasabah diwawancarai, kita harus jeli, bener nggak ini usahanya. (laporan keuangan kalau tersusun rapi juga patut dicurigai), kita juga melihat pertanyaan awal kaya gini terus kita ajak ngobrol kemana-kemana, setelah itu giring lagi ke topik yang sama tapi pertanyaan beda apakah masih sesuai.

**Informan 4 wawancara dengan Ibu Fufah (Branch Manager BSM) Senin, 17  
Juni 2019 Pukul 09.35 WIB**

A : mohon maaf mengganggu waktunya bu fufah, jadi saya kemarin sudah sempat melakukan wawancara dengan tim mikro terkait penyelesaian pembiayaan bermasalah nasabah usaha mikro bu.

B : jadi khusus untuk nasabah yang usaha ? maksudnya gini, mikro ini kan ada dua, bisa golongan tetap bisa wirausaha.

A : mungkin saya fokuskan untuk nasabah yang berwirausaha bu. Karena kebanyakan yang saya temui di lapangan bersama pak Marga juga nasabah wirausaha.

B : hm iya iya, jadi kan paling nggak mbak febry sudah tau ya kondisi di lapangan seperti apa, dapat informasi gambaran sekilas, sudah sedikit faham lah tentang penagihan dan penyebabnya gitu. Sebenarnya sama sih, yang disampaikan temen-temen, cuman saya nambahin ya.

Kalau untuk penyebab memang dari nasabah yang usaha, pastinya mereka rata-rata usahanya turun. Ada juga penyebab lain itu karena faktor keluarga. Mungkin yang sudah pernah dijumpai kaya namanya dwi lestari yang deket situ, itu kalo mau nemuin yang ditemuin suaminya. Punya usaha warung tapi warungnya agak



ngga jelas gitu. Jadi itu menjadi salah satu penyebab juga dari faktor keluarga. Jadi, dwi sama suaminya itu cerai gitu kan, terus kemudian akhirnya terjadi konflik terus kemudian otomatis pengaruh ke usahanya dan ke pembayaran angsurannya.

Terus kalau untuk penyebab yang lain kalau dominan sih untuk usaha pasti usaha turun, terus sama faktor keluarga. Kebanyakan dari nasabah yang punya kasus dengan keluarga dan konflik itu pasti akan berpengaruh ke pembayaran angsuran dan jadi ngga lancar, menajadi kurang lancar, jadi macet. Kemudian untuk pertanyaan mbak febry tadi terkait solusi, tiap bank pasti punya kebijakan sendiri ya. Cuman kalo di kami juga punya kode etik.

Pada saat terjadi suatu permasalahan terhadap nasabah pasti yang pertama kali dilakukan adalah penyelesaian secara kekeluargaan. Kita lakukan kunjungan secara intens pastinya. Terus kemudian di sisi lain apa, pasti kita berikan juga surat peringatan. Karena itu nanti yang menjadi dasar bukti hukum kita bilamana itu dibawa ke hukum. Karena kalau dengan jaminan itukan pasti di akhir, dan ujung-ujungnya kalau ngga selesai ke hukum mbak. Bukti autentik kita apa, ya itu tadi namanya surat peringatan. Jadi bukan hanya secara lisan, tetapi juga ada bukti secara tertulis. Jadi ini loh, bank sudah melakukan, menginformasikan bahwa tunggakannya sekian, dan ada peringatan gitu.

Surat peringatannya juga dimulai dari surat peringatan 1 2 3 gitu kan. Jadi kalau udah sampe 3 inikan, dalam artian gini pada saat nasabah tidak melakukan pembayaran itu pasti SP akan terus berlanjut. Dan itu biasanya kita berikan kepada nasabah yang tidak kooperatif. Artinya tidak ada pembayaran sama sekali

itu. Tapi kalau nasabah masih mau melakukan pembayaran, kita kasih waktu lah sampai kondisi nasabah itu pulih. Disisi lain kita kasih solusi namanya restrukturisasi. Artinya dari pihak bank tidak serta merta “yaudah” gitu kan.

Karena logikanya pada saat terjadi akad pembiayaan gitu kan, jaminannya nasabah itu sudah menjadi milik bank. Kan jaminan sudah diganti namanya jadi milik bank. Jaminan diserahkan nih, nasabah mengajukan pembiayaan, acc, akad, gitu kan prosesnya. Jaminannya nasabah diserahkan nih ke bank, dikasih kan ke bank. Pada saat dikasih ke bank namanya kan dijamin, agunan itu dijamin. Pada saat dijamin, itu tidak hanya diserahkan gitu aja. ada proses hukumnya juga, legalnya juga. Apa ? dibalik nama. Jadi agunan, misalnya pak Suparman gitu kan, ngajukan ke kita, diserahkan untuk diagunkan, nah bank ini akan melakukan proses balik nama. Yang dari namanya pak Suparman menjadi namanya PT. Bank Syariah Mandiri. Jadi kalau mbak febry pernah liat sertifikat dibelakangnya ada tulisan Bank Jatim, Bank Mandiri, oh ini berarti pernah diagunkan disana. Jadi itu sebagai bukti legal secara hukum sah. Lah kalau namanya sudah resmi milik bank, itu berarti kan bank punya kekuasaan penuh. Tapi balik ke yang tadi mbak, bank tidak serta merta langsung melakukan eksekusi. Ada proses dan tahapannya. Nah kalau lihat yang di tv sampai ada pengosongan, itu bisa saja terjadi. Tetapi sudah pada tahap titik akhir, bilamana tidak ada penyelesaian sama sekali. Dikasih waktu, dikasih SP dll, nggak kooperatif ya pasti itu akan dilakukan. Tapi itukan butuh waktu yang sangat panjang, artinya dari bank itu tadi mbak febry, tidak spontan. Nah pada saat sudah menjadi milik bank, namanya pak Suparman dirubah menjadi PT. Bank Syariah

Mandiri. Siapa yang merubah ? BPN (Bank Pertahanan Negara). Nanti kalau sudah lunas gimana bu ? nah itu nanti kita roya kita balik nama menjadi miliknya nasabah.

Agunan ini tadi, pada saat sudah diagunkan ke bank, kan bank tidak langsung melakukan eksekusi nih, dilakukan SP 1 2 3 , terus kemudian setelah SP 3 kita akan melakukan namanya penawaran untuk penjualan sukarela. Baik agunan maupun aset. Jadi kita sampaikan misal di restruktur udah ngga bisa.

Dan juga, uang yang kita kasihkan kepada nasabah tadi itu uang nasabah juga. Paham yaa di dunia perbankan. “uang siapa bu ?, lah orang yang nitip”. Jadi uang orang yang kita kasih pinjaman kepada pak Suparman tadi adalah misalnya nih, uangnya mbak Febry yang nabung. Itu titipan. “loh kenapa ko harus ditagih?” karena harus dikembalikan. Bank punya hak untuk mengembalikan uang nasabah, sewaktu-waktu nasabah butuh. Karena bank ini sebenarnya hanya sebagai lembaga intermediasi. Intermediasi ini apa? Tengah-tengah mbak namanya intermediasi. Yaitu sebagai lembaga yang menyalurkan menghimpun gitu ya kalau bahasa teorinya.

Pak Suparman nih, mau pinjem yaudah kita pinjemin ya. Tapi kan ini tau, uangnya kan bukan uangnya bank, bank ini kan sebagai intermediasi saja, uang nasabah yang nitip. “tapi kamu komit loh”, kan gitu mbak di dalam akad. “oke kamu pinjem sekian, akad nih, nanti ngangsur, angsurannya sekian perbulan, bisa ? Iya bisa”. Loh uda janji kan mbak. Orang akad itukan sama kaya orang nikah, kan di saksikan sama Yang Maha Kuasa. Harusnya sih gitu ya, cuman kadang-kadang orang-orang lalai lah. Terus setelah itu, nasabah dapat manfaat ngga ?

dapet dong. Misalnya nasabah mau pinjem buat beli rumah. Yaudah kita pinjemin. Di awal nasabah udah dapet rumahnya kan? Udah dihuni sama nasabah, ditempatin ya kan mbak, dibuat tidur. Tapi nasabah lunas ngga? Belum kan. Yang menanggung siapa? Bank kan. Menanggung tanggung jawab dari uang nasabah yang di titipkan tadi. Nah karena bank ini bertanggung jawab, bank juga punya kewajiban untuk melakukan penagihan. Iya kalau cuma satu orang mbak, lah kalau ribuan orang. Logikanya gitu. Nah itu yang pertama, jadi harus dikembalikan. Yang kedua, pengaruhnya apa, kok ini harus ditagih. Jadi maksudnya gini, agar mbak Febry tidak hanya terjebak “penyebab” gitu, tapi mbak Febry punya informasi yang lebih luas lagi. Kan ada penyebab, ada akibat, ada dampak. Dari penyebab ini kan ada dampak. Nah dampaknya ini apa gitu.

Disitu juga ada kewajiban bank, untuk apa nih, selain mengembalikan uang nasabah, yaitu membayar bagi hasil. Nasabah nitip kan dapet bagi hasil mbak. Kalau di konven kan bunga nih, kalau di kita kan bagi hasil namanya ya. Sebagai bentuk apresiasi kita, yang kita salurkan kan kita dapat margin. Dapat pendapatan kan dari nasabah yang pinjem tadi kan. Nah margin ini kita putar, diberikan bagi hasil. Gitu mbak. Kalau di syariah seperti itu. Jadi kita penentuan bagi hasil pun itu tergantung dari pendapatannya bank. Murni dari pendapatan bank. Beda konsep dengan yang di konven. Jadi kita harus bener-bener kerja. Gimana supaya dapat bagi hasil yang banyak untuk kita berikan kepada nasabah? Ya kita harus kerja terus supaya pendapatan kita banyak, yang dikasihkan banyak. Karena kalau pemberian bagi hasil ini sejalan mbak. Pemberian bagi hasil ini berdasarkan pendapatan bank, pada saat pendapatan bank besar yang dikasih juga besar.

Tapi namanya orang usaha, kan ada naik turun ya. Pada saat pendapatannya turun, yang dikasi juga akan ikut turun. Nah itu namanya bagi hasil. Itu namanya konsep sesuai dengan syariah. Kalau di konven nggak, tetep sudah. Mau pendapatan besar yang sudah dijanjikan di awal segitu, ya harus bayar segitu. Beda lagi kalau pendapatan bank turun. Nah kalau yang di syariah, bank dapetnya sekian, ya nyesuaikan. Pendapatannya lagi besar ya dikasih besar, pendapatannya lagi turun dikasihnya juga ikut turun. Tapi ngga perlu khawatir. Naik turunnya tetep stabil. Terus yang kedua, pengaruhnya apa nih dari nasabah yang nggak bayar, kesejahteraan karyawan. Lah, kalau nasabah nggak bayar, kita mau menggaji karyawan dari mana. Jadi semuanya berdampak mbak. Jadi berbicara tentang pembiayaan bermasalah ini, konteksnya luas. Nggak hanya penyebab, tapi juga dampaknya.

Terus kemudian ada solusinya. Disitu menjadi rangkuman bahwa, alternatif solusi yang lain jika nasabah sudah jual sukarela gitu kan, nasabahnya mau yasudah. Misalnya dia ada pembiayaan di kita 100jt, terus kemudian udah turun, jarak 5thn outstanding pembiayaan turun jadi misalnya 70jt, kan tinggal 70jt nih yang dilunasin, terus nasabah jual sukarela rumahnya karena sudah jalan beberapa tahun, laku rumahnya jadi 300jt. Ya dikasih semua ke nasabah. Yang dibayarkan ke bank ya sebesar kewajiban dia. Nasabah dapet untung ngga? Dapet dong, dapet sisanya. Nasabah rugi nggak? Ya enggak, rugi dari mana. Itu yang bisa dilakukan jika penjualan sukarela.

Tahap berikutnya, misal nasabahnya nggak mau gitu kan, dilakukan apa? Namanya lelang. Kalau lelang ini hubungannya bank dengan pihak ketiga



namanya KPNL (kantor perbendaharaan lelang negara). Kalau udah masuk ke balai lelang, berarti hak sepenuhnya ada di balai lelang. Nah kalau tetep misal lewat jalur lelang nasabah nggak mau, ya jalur hukum yang masuk. Singkat ceritanya seperti itusih mbak febry.

A : untuk tahap restrukturisasinya setelah proses apa ya bu?

B : restru itu tahapannya sebelum dilakukan jual sukarela. Restru itu sebelum nasabah ke tahap yang paling bawah ya. Kenapa restru dilakukan? Itu adalah sebagai bentuk upaya, kemudahan, atau bantuan penyelesaian yang bisa kita berikan manakala nasabah mempunyai i'tikad baik untuk membayar ya, i'tikad baik pertama dulu untuk restru dilakukan, lalu yang kedua nasabah mempunyai kemampuan bayar. Tetapi kemudian tidak sesuai dengan kewajiban yang dia bayarkan. Maka, bank itu wajib untuk membantu melakukan restrukturisasi. Misalnya nih usaha, angsuran normalnya 3jt, tapi karena usahanya lagi turun, nasabah punya i'tikad baik "saya mau bayar, tapi saya tidak mampu sebesar nominal yang di awal, karena kondisi sekarang lagi turun, mungkin suatu saat kondisi sudah stabil, saya akan kembalikan lagi". Itu juga bisa. Nanti kita tanyakan kepada nasabah, mampu bayar berapa untuk angsurannya. Misal mungkin bisa bayar 2jt. Nah kita catat, kita analisa, kemudian kita ajukan. Restru juga tidak semudah itu mbak febry. Kita masih harus menganalisa, diajukan diusulkan ke komite. Begitu didapatkan persetujuan, baru di lakukan akad ulang. Jadi ada akad ulang mbak, pembaharuan.

A : baik bu, selain itu apakah ada kendala dari pihak bank atau tim mikro bu?

B : kendala ya. Ada. Kendala itu manakala nasabah tidak ada di tempat. Atau sudah melarikan diri. Nah itu yang menjadi kendala buat kita. mungkin sudah pernah ya ditemui sama mbak febry, ada yang keluar kota, bahkan ada yang sudah keluar negeri juga. Itu yang menjadi kendala. Terus gimana bu? Ya harus tetep ditagih. Nagihnya kemana bu? Ya ke keluarganya. Karena terkadang ada jaminan atas nama orangtuanya juga. Karena paling nggak, mereka ikut bertanggung jawab terhadap keluarga mereka sendiri.

A : jika kendala dari personal bu, misal kendala dari pak marga atau pak setiawan sendiri apakah ada ?

B : oh dari mikronya ya, dari person dari pegawainya ya, oh nggak ada. Rata-rata memang dari nasabah sih mbak. Selain tadi disampaikan nasabah tidak ada ditempat, nasabah ada tapi susah ditemui. Itu jadi kendala juga. Karena kita kan perlu komunikasi, untuk menyelesaikan masalah itu bukannya lari atau menghindar, tapi hadapi dengan komunikasi, diselesaikan bersama. Karena bank juga paham ya, ketika kondisi nasabah sedang terpuruk, kita tidak langsung menjudge. Tapi paling nggak ayok diajak komunikasi.

A : baik terima kasih penjelasannya bu fufah. Yang ingin saya tanyakan lagi terkait NPF dari BSM Kepanjen seperti apa bu ?

B : ini khusus untuk mikro atau all segment?

A : untuk all segment bu.

B : oh kalau untuk all segment, so far so good. Cuman memang sekarang kondisi kita kan lagi kita rapikan yang mikro. Jadi memang mikro ini mbak yang jadi fokus kita. kan di kita ada segment bisnis banking, consumer, sama mikro. Overall

masih bagus, cuman kalau di telitik lebih dalam lagi, yang masih menjadi perhatian khusus untuk penyelesaian itu di segmen mikronya. Kenapa? Karena segmen mikro kebetulan nominalnya juga relatif kecil. Dan tadi mungkin yang ditanyakan oleh mbak febry, hal yang menjadi kendala itu wilayah ya. Ada beberapa nasabah yang rumahnya lumayan jauh, sehingga nasabah tidak dapat ditemui, nasabah menghilang itu banyak mbak.

A : untuk posisi mikro sendiri bu, diantara pembiayaan yang lain itu seperti apa bu? Mendominasi atau sama dengan pembiayaan yang lain.

B : oh nggak. Kalau mikro tidak mendominasi. Kalau mikro kan os-nya kecil ya mbak. Limitnya kecil 25jt dan maksimalnya cuman 200jt. Jadi os pastinya tidak bisa mengalahkan consumer. Kalau consumer bisa milyaran. Satu nasabah bisa 1 milyar, 2 milyar. Sedangkan mikro per nasabah cuman 200jt. Tetapi, ikut serta dan berpengaruh juga. Selain itu di mikro yang jadi perhatian, untuk menjaga kualitas pembiayaan ya. Karena di mikro itu limitnya kecil dan nasabah bermasalah tidak langsung ditangani dengan segera, nah itu akan menjadi boomerang. Nah sekarang coba bayangin, nagih yang 20jt sama yang nominalnya 500jt itu sama, tetapi hasilnya berbeda. Pada saat kita sudah berhasil melakukan penagihan ke nasabah yang 500jt, asumsi 500jt bisa balik. Tapi kalau yang ditagih 20jt cuman dapat 20jt dan nagihnya juga sama. Maka dari itu, evaluasi kita juga karena ini berbicara permikroan, untuk menjaga kualitas, itu mikro pun harus benar-benar dikawal, karena segmennya retail. Retail banget. Pada saat nasabah itu udah agak batuk, itu harus segera ditangani. Kalau nggak ditangani, begitu dia

jatuh, untuk mengangkatnya itu namanya kita upgrade ya, mengangkat lagi biar lancar itu susah. Jadi benar-benar harus dikawal banget.

Jadi overall sih dari internal kita ngga ada permasalahan, cuman memang tadi ya ada pengaruh dari globalisasi ekonomi yang mengakibatkan nasabah usaha turun ya. Bisa juga dari politik. Jadi rata-rata yang bermasalah ini dari nasabah yang usaha. Kalau dari yang golbertap (golongan berpenghasilan tetap) oke-oke ajasih. Ya ada beberapa sih yang memang agak nyandet. Tapi alhamdulillah kalo mereka kan uda fix ya dapat pendapatan setiap bulan.

Lalu, evaluasi untuk pembiayaan mikro biar tidak terjadi nasabah bermasalah ya tadi, harus intens banget. Termasuk, harus melakukan monitoring. Khususnya untuk yang melakukan usaha ya, jadi monitoring usaha. Kita lakukan monitoring agar pada saat nasabah itu mengalami gejala, kita udah bisa ketauhi lebih awal. Kita sudah punya solusi lebih awal. Jadi jangan sampai nasabah udah jatuh, kita baru tau. Jadi monitoringnya harus intens lah mbak, melakukan kunjungan. Artinya kunjungan itu tidak hanya dilakukan pada saat nagih gitu kan, nasabah lancar pun juga harus dikunjungi.

**Informan 5 Nasabah a/n Fathoni (tetapi yang diwawancarai adalah kakak nasabah) Senin, 20 Mei 2019 Pukul 13.06 WIB**

A : ibu, mohon maaf mengganggu waktunya. Yang pertama ingin saya tanyakan, berapa pinjaman yang diajukan kepada BSM ?

B : dulu sekitar 85jt, jadi dulu yang make itu pak Fathoni adekku mbak, dibuat usaha lele sama istrinya.

A : berapa angsuran setiap bulannya bu ?

B : dulu udah dikecilin. Awalnya 2,5jt terus di kecilin jadi 1,5jt.

A : apa kendala dari ibu selaku pihak keluarga yang menalangi cicilan pak fathoni ? apakah merasa kesulitan?

B : iya gantian bayar iku mbak . Usahanya masih jalan, tapi dikit2. wong kan jaminan atas nama bapak ibuk a mbak, jadinya malah sekarang ini adekku sama istrinya nggak ada disini. Jadi yang bayar itu dari pihak keluarga patungan bayar angsuran. Misalkan bulan ini ibuk, terus bulan selanjutnya saya. Jadi dari keluarga rembukan untuk patungan.

A : apakah ada usaha lain selain usaha lele bu ?

B : nggak ada mbak, yowes lele iki.

A : dirasa masih kurang ya bu, kalau misal hanya mengandalkan dari usaha lele ?

B : iya mbak masih kurang

A : kan dari BSM sudah dilakukan restruktur, apakah menurut ibu membantu ?

B : ya memudahkan, tapi kan yang bayar bukan adek saya. Yang bayar kan keluarga. Nggak make uangnya, nggak tau.

A : baik ibu. Terima kasih untuk waktu wawancaranya.

B : iya mbak.



**Informan 6 Nasabah a/n Ibu Yunita (usaha warung lalapan) Senin, 20 Mei**

**2019 Pukul 13.19 WIB**

A : mohon maaf ibu kalau boleh tau, namanya siapa ibu ?

B : Yunita mbak.

A : berapa pinjaman yang diajukan ke BSM ?

B : mandiri itu a mbak, 105jt ya mas.

A : ibu sekarang usaha apa ?

B : jual lalapan.

A : untuk angsuran perbulannya berapa ya ibu ?

B : ini udah di restruktur. Dulu awanya 3,3jt sekarang jadi 1,5jt.

A : kalau boleh tau kendalanya apa ya buk, sampai angsurannya macet ?

B : kalau pas warungnya sepi. Terus kemarin itu kendalanya pas ibu saya meninggal, saya di Tulungagung, jadi nggak bisa jualan juga. Berhenti sekitar 2 bulan.

A : apakah ada usaha lain selain lalapan buk ?

B : iya itu lalapan aja.

A : apakah menurut ibu dengan adanya restruktur memberi kemudahan membayar angsuran ?

B : iya mbak merasa dimudahkan.

A : apakah setelah di restruktur, pembayaran angsuran tetap macet atau sudah lancar bu ?

B : yang ngga lancar ini mbak pas hari puasa. Hari puasa ini sepi gitu mbak. Nah baru kalo udah alur mudik itu ngga terlalu sepi.

A : kalau boleh tahu, berapa omset perhari/perbulannya bu ?

B : nggak mesti juga. Pendapatan penghasilan setiap hari itu kadang bisa sak sepi-sepine sek oleh duwek 600- 650rb. Itu kalo hari-hari biasa mbak. Cuman pas poso 180rb – 250rb. Daganganku malah entek lek sepi ngene iki mbak. Soale kan kaya lele, bebek, welut kan nggak bisa di angetne mbak.

**Informan 7 Nasabah a/n Ibu Asri (tdk terlalu macet) usaha bordir gondanglegi. Selasa, 21 Mei 2019 Pukul 10.59 WIB**

A : kalau boleh tahu, namanya siapa ibu ?

B : Asri

A : berapa pinjaman yang diajukan ke bsm bu ?

B : 200jt mbak 4thn

A : kepentingannya untuk usaha ya bu ?

B : iya untuk beli mesin

A : apakah ada kendala dari ibu asri dalam pembayaran angsuran ?

B : kendalanya ini ajalo mbak, bulan-bulan ini pesenan kaos yang kemaren ada parpol itu. Sekarang ini kan kalau bulan partai, barang harus jadi dulu baru di bayar. Jadi bukan mereka ngasi uang full untuk pembayaran, palingan cuma DP berapa gitu. Istilahnya kan kita nalangi dulu mbak buat modal. Jadi kemarin ke

mas Marga (mikro BSM) agak nyandet dikit bayarnya ya karena itu. Tapi aku ngga pernah telat bulan kok.

Tapi emang mbak bulan partai ini, nah kalo pas calegnya ngga jadi gitu, malah banyak yang ngga keambil barangnya.

A : apakah dari bsm sampai dilakukan restruktur bu ?

B : nggak i mbak aku ngga sampe. Palingan ya mas Marga kontroling aja.

**Informan 8 Nasabah cerai a/n Dwi Lestari jaminan a/n pak Atmari**

**(pinjaman 25jt) Selasa, 21 Mei 2019 Pukul 11.57 WIB**

A : mohon maaf mengganggu waktunya bapak. Kalau boleh tau bapak atas nama siapa pak ?

B : atmari mbak. Tapi seng ngajukno utang bien bojoku. Omongan pertama iku aku di ajak tanda tangan nang kelurahan, tapi aku ngga gelem. Ora percoyo aku ambe omongane. “duh gawe oposeh tanda tangan barang” pikirku ngono.

A : itu tanda tangan untuk awal pengajuan itu ya pak ?

B : untuk pengajuannya masih sama-sama mbak. Sudah setahun. Terus duwek e iku gawe nyunat anakku, tuku rombongan, wes pokok e gawe tetek bengek lah. Aku dewe, duwek melayune nandi iku ngga eruh. Mari ngono pisah, pisah iku rombongan, sepeda motor, mesin cuci digowo, tanggungane aku seng bayar. Pirang ulan ngono nyendat, nyendat, sampe 5 ulan nyendat terus.

A : apakah sudah sempat restruktur juga pak ?

B : iya mbak, saya ngomong ke mas marga, wes tulung samean anak no sek gawe nyelametno iki, wes akhire dikek i keringanan. Akhire hpku tak dol. Nekat aku tak

dol. Aku ngomong nang ibuk e ojo sampe telat loh. Wengi wes sempet bayar 300 tok terus moro ga bayar blas.

Bapak Marga : sempat diadakan mediasi, dikarenakan bu lestari sudah pergi dari rumah dan menikah dengan orang lain. Akhirnya mediasi, dan kemarin sudah disepakati untuk pembayarannya sekarang setengah-setengah. Jadi 300rb dari masing-masing pihak perbulan. Karena angsuran perbulannya 600rb

A : sekarang bapak usaha apa pak ?

B : warung kopi dirumah, sambil nunggu i anak terus sama orang tua.



### Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



Narasumber BSM Kepanjen



Informan 1. Ibu Hariyati



Informan 2. Ibu Yunita





Informan 3. Ibu Asri



Informan 4. Bapak Atmari



## Lampiran 4. Surat Plagiarisme



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, S.E.,M.SA  
NIP : 197612102009122001  
Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Febry Ayu Ramadhani  
NIM : 15540081  
Handphone : +62812-3028-1705  
Konsentrasi : Keuangan  
Email : [febryayu.09@gmail.com](mailto:febryayu.09@gmail.com)

Judul Skripsi : Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah Nasabah Usaha Mikro (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen)

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

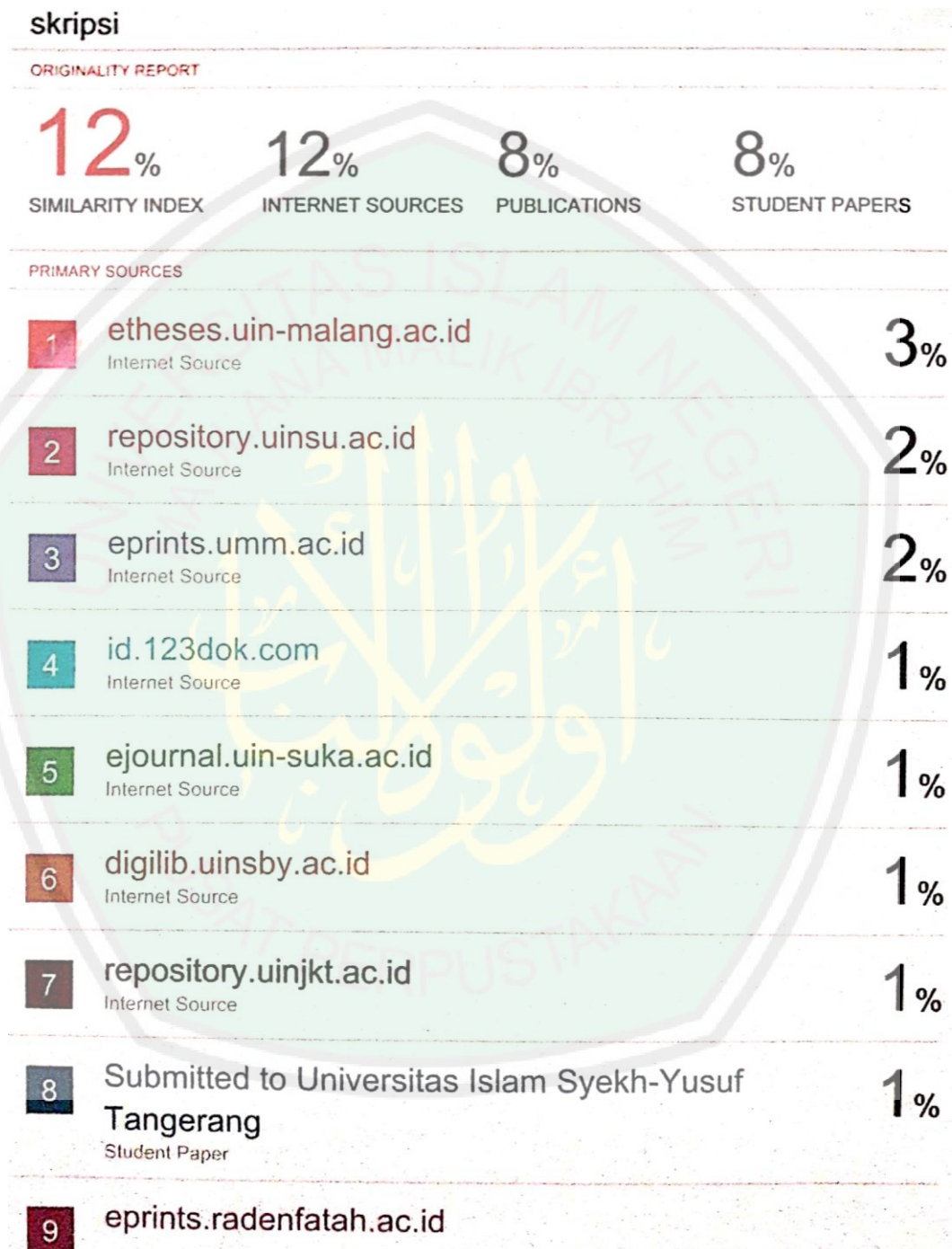
SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
12%	12%	8%	8%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 September 2019  
UP2M

Zuraidah, S.E., M.SA  
197612102009122001

## Lampiran 5. Hasil Turnitin



Internet Source	1%
<b>10</b> media.neliti.com Internet Source	1%

Exclude quotes On Exclude matches < 1%  
 Exclude bibliography On





## Lampiran 6. Bukti Konsultasi



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)  
Terakreditasi "B" SK BAN-PT No : 004/SK/BAN-PT/Akred/S1/2015  
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Febry Ayu Ramadhani  
NIM/Jurusan : 15540081 / Perbankan Syariah (S1)  
Pembimbing : Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., M.M  
Judul Skripsi : Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah Nasabah Usaha Mikro (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kapanjen)

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	28 Februari 2019	Konsultasi Bab I,III	1. ✓
2	4 April 2019	Konsultasi Metode Penelitian	2. ✓
3	9 April 2019	Konsultasi Bab II, Tahapan analisis data	3. ✓
4	14 Mei 2019	Konsultasi Panduan Wawancara	4. ✓
5	5 Agustus 2019	Reduksi Data	5. ✓
6	16 Agustus 2019	Konsultasi Bab IV dan penyajian data	6. ✓
7	29 Agustus 2019	Revisi analisis data	7. ✓

Malang, 5 September 2019

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1)



Eke Supriyitno, SE., M.Si., Ph.D

19751109 199903 1 003



## Lampiran 7. Biodata Penulis

### BIODATA PENULIS

#### DATA PRIBADI

Nama : Febry Ayu Ramadhani  
Tempat Tanggal Lahir : Malang, 09 Februari 1996  
Alamat : Dusun Karangsono RT/RW 55/11 Gang 4B No.18,  
Kec. Pakisaji Kab. Malang  
No. HP/Telepon : 081230281705  
Email : febryayu.09@gmail.com

#### PENDIDIKAN FORMAL

2005-2010 : SDN Kebonagung 02  
2010-2012 : SMPN 12 Malang  
2012-2014 : SMA Arrohmah Putri "Boarding School" Dau  
Malang  
2015-2019 : Mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Jurusan Perbankan Syariah S1

#### PENGALAMAN ORGANISASI

2011-2012 : Sekertaris OSIS SMPN 12 Malang  
2015-2016 : Anggoka UKM Musik UIN Malang  
2016-2017 : Anggota Humas UKM Musik UIN Malang  
2017-2018 : Sekertaris Umum UKM Musik UIN Malang