

BAB IV

PAPARAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah

1. Sejarah Singkat BNI Syariah

Terpaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya Unit Usaha Syariah-UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS (Unit Usaha Syariah) BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS (Unit Usaha Syariah) bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Hingga September 2012, BNI Syariah telah memiliki 49 kantor cabang, 89 Kantor cabang pembantu, 5 kantor kas, 22 Mobil Layanan Gerak (BLG), 11 kantor cabang mikro dan 38 kantor cabang pembantu mikro. Di samping itu, BNI Syariah senantiasa mendapatkan dukungan teknologi informasi dan penggunaan jaringan saluran distribusi yang meliputi kantor cabang BNI, 7.481 jaringan ATM BNI, 21.143 ATM LINK dan 30.794 ATM Bersama, serta fasilitas phone banking 24 jam BNI Call di 021-500046 atau 68888 (*via ponsel*),

serta SMS *banking* dan BNI Internet *banking* untuk kebutuhan transaksi perbankan dengan berbagai fitur.¹¹⁰

Dalam penelitian ini difokuskan pada BNI Syariah Malang yang beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 48 Malang.

Gambar 4.1

Lokasi BNI Syariah Malang¹¹¹

Peta Lokasi BNI Syariah Malang



2. Visi dan Misi

Visi dan misi merupakan konsep awal sebuah lembaga atau organisasi untuk membangun dan mengembangkan usahanya. Begitupun juga yang terjadi pada Bank BNI Syariah Malang ini:

¹¹⁰ Tentang BNI Syariah, <http://www.bnisyariah.co.id/bnis.do?q>, diakses pada tanggal 1maret 2013

¹¹¹ Google Maps

Visi Bank BNI Syariah

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Misi Bank BNI Syariah

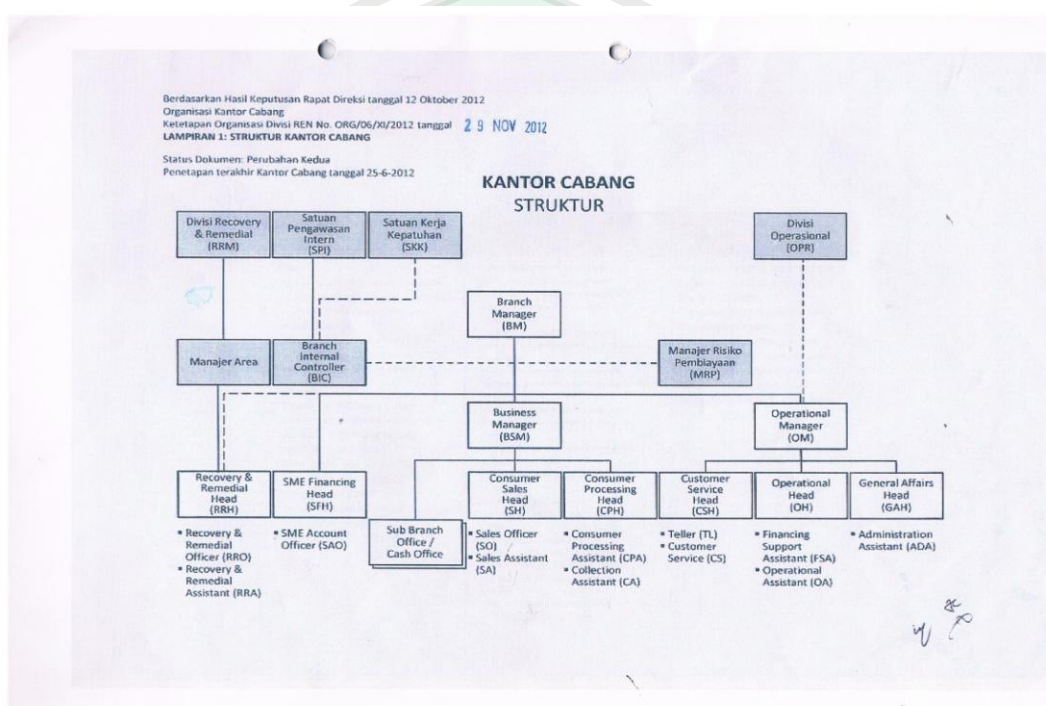
- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.¹¹²

¹¹² Visi Misi, <http://www.bnisyariah.co.id/bnis.do?q>, diakses pada tanggal 1 maret 2013

3. Struktur Bank BNI Syariah Malang

Sebuah organisasi membutuhkan struktur yang jelas, agar tugas dan wewenang masing-masing pengurus bisa berjalan dengan baik.

Gambar 4.2.
Struktur Pengurus BNI Syariah Malang¹¹³



4. Produk Bank BNI Syariah

BNI Syariah Malang mempunyai produk unggulan, *Griya iB Hasanah* dan *OTO iB Hasanah*, akan tetapi ada beberapa produk lain yang juga di miliki oleh BNI Syariah Malang yaitu:

a. *Griya iB Hasanah*

Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali

¹¹³ Dika (bagian umum), wawancara, 1 Maret 2013.

masing-masing calon. Akad yang digunakan dalam pembiayaan ini adalah *murabahah*.¹¹⁴

b. *Multiguna iB Hasanah*

Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau fixed asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

Akad yang digunakan dalam pembiayaan ini adalah *murabahah*.¹¹⁵

c. *Multijasa iB Hasanah*

Multijasa iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

Akad yang digunakan dalam pembiayaan ini adalah *ijarah multijasa*.¹¹⁶

d. *OTO iB Hasanah*

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif *murabahah* yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

Akad yang digunakan dalam pembiayaan ini adalah *murabahah*.¹¹⁷

e. *Pembiayaan THI iB Hasanah*

Pembiayaan THI iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Departemen Agama untuk mendapatkan nomor seat porsi haji.

Akad yang digunakan dalam pembiayaan ini adalah *ijarah* dan *qard*.

f. *Flexi iB Hasanah*

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai / karyawan perusahaan / lembaga / instansi dengan menggunakan akad *murabahah*.¹¹⁸

¹¹⁴ Pembiayaan, <http://www.bnisyariah.co.id/productDetail.do?id> diakses pada tanggal 12 february 2012.

¹¹⁵ *Ibid*

¹¹⁶ *Ibid*

¹¹⁷ *Ibid*

¹¹⁸ *Ibid*.

B. Paparan Data

1. BNI Syariah Malang dalam menyelesaikan masalah pembiayaan *murabahah* bila terjadi sengketa oleh para pihak.

Penelitian ini fokus pada pembiayaan *Griya iB Hasanah*. *Griya iB Hasanah* merupakan pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), membeli tanah kavling dan rumah indent yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan serta kemampuan membayar kembali masing-masing calon dengan menggunakan akad *murabahah*.

Saat peneliti bertemu dimulai dengan kata sapaan terhadap informan, setelah itu peneliti langsung menanyakan bagaimana proses pembiayaan *murabahah* dalam *Griya iB Hasanah*, Meiry yang selaku bagian pemasaran atau yang mewakilin bank dalam membuat perjanjian pembiayaan *murabahah* memberikan komentarnya sebagai berikut:

*“Begini mas pembiayaan Griya iB Hasanah merupakan pembiayaan membeli, membangun, merenovasi rumah (ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), membeli tanah kavling dan rumah indent. Proses awal seseorang dalam memperoleh pembiayaan Griya iB Hasanah adalah mengisi formulir yang telah tersedia di bank, dan di verifikasi oleh unit marketing setelah itu di proses di unit processing dalam waktu 1 minggu, dan apabila diterima oleh bank selanjutnya melakukan akad perjanjian.”*¹¹⁹

Perkataan informan dapat dijelaskan bahwa untuk memperoleh pembiayaan *Griya iB Hasanah*, nasabah terlebih dahulu diwajibkan untuk mengajukan surat permohonan pembiayaan.¹²⁰

¹¹⁹ Meiry (bagian marketing dan pemasaran), wawancara, 15 Maret 2013.

¹²⁰ Adapun contoh formulir permohonan pembiayaan pada lampiran.

Setelah nasabah mengajukan surat permohonan pembiayaan, langkah selanjutnya adalah memproses surat permohonan tersebut dalam jangka waktu 1 minggu. Unit *processing* dalam langkah ini melakukan *taksasi*, analisa dan *survey*, apabila dinyatakan diterima permohonan pembiayaannya, maka proses selanjutnya mengadakan akad pembiayaan yang dihadiri oleh notaris, unit *marketing* dan unit legal dengan menggunakan akad *murabahah*. Adapun contoh pembiayaan *Griya iB Hasanah* dengan menggunakan akad *murabahah*.¹²¹

Pada proses pembayaran Pembiayaan *Griya iB Hasanah* bisa dilakukan secara tunai ataupun angsuran. Penelitian ini menitikberatkan pada pembayaran secara angsuran karena dalam pembayaran angsuran akan mengalami kendala baik itu macet ataupun lain sebagainya yang bisa mengakibatkan sengketa. Contoh dalam penelitian ini adalah pembiayaan *Griya iB Hasanah* dengan menggunakan akad *murabahah* bisa dilakukan pembayaran secara tunai ataupun angsuran.

Adapun permasalahan yang menjadi sengketa dalam penelitian ini adalah pihak nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran pembiayaan *Griya iB Hasanah* dengan menggunakan akad *murabahah* mengalami kemacetan, sehingga membuat nasabah tidak memenuhi angsuran yang sudah disepakati sebelumnya dengan pihak bank. Sedangkan pihak bank mengalami kekhawatiran terhadap permasalahan itu karena dana yang dipakai oleh nasabah adalah dana pihak ketiga atau dana nasabah lainnya.

¹²¹ Adapun contoh pembiayaan *Griya iB Hasanah* dengan menggunakan akad *murabahah* pada lampiran

Peneliti juga mewawancarai bagian *Remidial and Recovery* Ainul yakin yang bertindak sebagai mediator, peneliti menanyakan kriteria apa saja yang biasa dikatakan golongan yang dapat terjadi sengketa atau tidaknya dalam perjanjian akad. Beliau langsung menjawab dengan beberapa golongan nasabah sebagai berikut:

“Begini mas ada beberapa golongan dalam yang bisa dikatakan golongan dapat terjadi sengketa atau tidaknya: golongan 1 yaitu golongan lancar, golongan 2, golongan khusus, golongan 3 yaitu golongan kurang lancar, golongan 4 yaitu golongan diragukan, dan golongan 5 golongan macet. Yang bisa dikatakan golongan macet itu pada golongan 4 dan 5 mas”.¹²²

Selanjutnya penulis menanyakan bagaimana proses penyelesaian pada golongan macet tersebut, lalu Ainul Yakin menjawab:

“Dalam penyelesaian pada golongan 4 dan 5 / disebut golongan macet yaitu dengan cara R3 (Restrukturisasi, Rekondisioning/ Reskeduling, dan Restartring) atau disebut juga mediasi perbankan”.¹²³

Perkataan informan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Golongan 1 : Lancar

Pada golongan lancar nasabah dan bank sama-sama menjalankan perjanjian yang mereka sepakati dalam akad berjalan dengan baik, sehingga kemungkinan kecil terjadi sengketa dan dinyatakan sebagai golongan aman (*Perform*)

Golongan 2 : Khusus

Pada golongan khusus ini bank mulai memberikan perhatian khusus terhadap nasabah karena kemungkinan untuk terjadi sengketa ada, namun pada golongan ini masih dikatakan aman (*Perform*).

¹²² Ainun Yakin (*Remedial dan Rekoverti*), wawancara 1 Februari 2013.

¹²³ Ainun Yakin (*Remedial dan Rekoverti*), wawancara 1 Februari 2013.

Golongan 3 : Kurang lancar

Pada golongan kurang lancar pihak nasabah mulai tidak membayar angsuran sesuai dengan kesepakatan, misalnya: angsuran yang sudah disepakati dibayar selama 1 bulan sekali (30 hari), namun nasabah membayarnya 2 bulan sekali (60 hari), namun pada golongan ini masih dikatakan aman Karena pihak bank memberikan toleransi pembayaran angsuran selama 3 bulan sekali (90 hari) dan dinyatakan sebagai golongan aman (*Perform*)

Golongan 4 : Di ragukan

Pada golongan ini nasabah dinyatakan oleh bank bahwa diragukan untuk membayar angsuran yang melebihi batas 90 hari tersebut, maka bank memasukkan golongan ini pada golongan NPF (*Non Perform*).

Golongan 5 : Macet

Sama halnya pada golongan 4 diatas, pada golongan 5 ini termasuk pada golongan NPF (*Non Perform*) karena nasabah sama sekali tidak membayar angsuran tersebut.

Penyelesaian sengketa yang terjadi pada golongan macet tersebut, pihak Bank BNI Syariah Malang menempuh beberapa cara sebagai berikut:

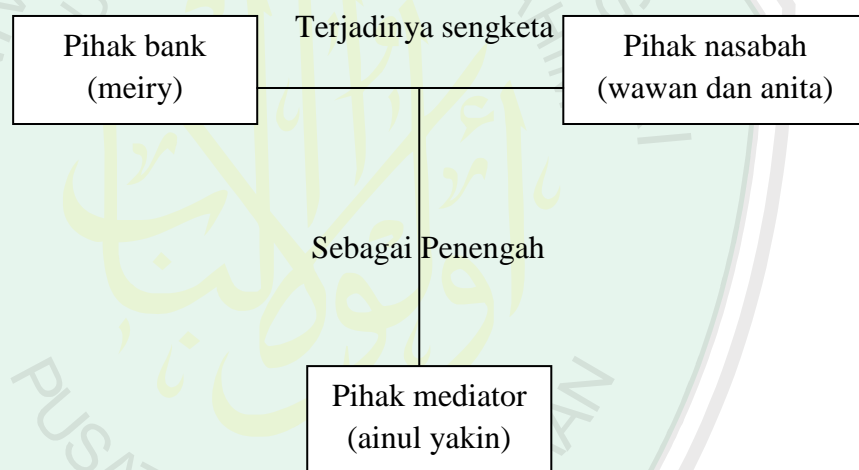
1. Memberikan surat teguran sebanyak 3 kali
2. Apabila dalam surat teguran sebanyak 3 kali tersebut pihak nasabah tidak kooperatif atau tidak menanggapi, maka pihak bank mendatangi langsung dan mensurvei apa yang terjadi pada nasabah.
3. Setelah melakukan survei bank bernegosiasi dengan pihak nasabah jalan apa yang harus diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut.

4. Mediasi Perbankan.

Dalam proses penyelesaian sengketa yang digunakan dalam penelitian ini adalah proses mediasi perbankan, karena proses seperti mengirim surat, mensurvei ketempat nasabah, dan negosiasi dengan pihak nasabah tidak berjalan dengan baik karena pihak nasabah tidak kooperatif.

Proses mediasi perbankan yang difasilitasi oleh mediator adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Proses Mediasi Perbankan



Adapun penjelasan dari tabel diatas adalah sebagai berikut:

Awal pula permasalahan ini timbul adalah ketika nasabah tidak membayar angsuran secara baik, maka pihak bank yang di fasilitasi mediator menempuh jalan mediasi perbankan. Bank dan nasabah menginginkan penyelesaian sengketa selesai dengan tidak ada kerugian satu sama lain, bank sangat khawatir ketika proses pembayaran angsuran yang dilakukan oleh nasabah terus mengalami kemacetan karena dana yang dipinjamkan oleh bank kepada nasabah adalah dana pihak ketiga atau nasabah lainnya dan tidak kooperatifnya

nasabah dalam permasalahan ini, lalu mediator memberikan solusi penyelesaian sengketa ini dilakukan melalui cara Mediasi perbankan, Pengertian mediasi perbankan di sini menurut Ainul Yakin selaku bagian *Remedial and Recovery* BNI Syariah Malang yang bertindak sebagai mediator adalah proses mediasi yang mencari solusi atau penyelesaian sengketa yang mencari solusi pemecahannya. Mediasi perbankan yang diterapkan dalam penyelesaian sengketa *murabahah* yang terjadi pada BNI Syariah Malang adalah sebagai berikut:

a. *Restrukturisasi*

Restrukturisasi adalah proses penjadwalan ulang mengenai angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah. *Restrukturisasi* dilakukan dengan melihat bahwa nasabah memiliki kemampuan untuk membayar kembali pembayaran angsuran tersebut.

b. *Rekondisioning/Reskeduling*

Rekondisioning/Reskeduling adalah proses pengaturan ulang terhadap akad atau margin yang telah disepakati sebelumnya, tetapi tidak merubah jumlah nominal harga barang tersebut.

c. *Restartring*

Restartring adalah proses mengolah ulang dan membuat akad baru, tetapi tidak merubah jumlah nominal harga barang yang telah disepakati sebelumnya.¹²⁴

¹²⁴ Ainun Yakin (*Remedial dan Rekoveri*), wawancara 1 Februari 2013.

Pada golongan macet penulis juga sempat menanyakan dengan cara wawancara kepada Wawan/Anita apa penyebab anda mengalami macet dalam angsuran, kemudian Wawan/Anita menjawab:

*“Begini mas faktor kami tidak membayar angsuran sesuai dengan kesepakatan akad karena kami mengalami macet dalam usaha kami”.*¹²⁵

Penulis juga menanyakan bagaimana yang bapak inginkan dalam proses penyelesaian masalahnya, wawan/anita menjawab:

*“Kami menginginkan untuk mengurangi angsuran yang harus kami bayar karena usaha kami yang macet, karena pemasukan kami otomatis berkurang.”*¹²⁶

Dari pernyataan wawan/anita tersebut sesuai dengan penyelesaian sengketa dengan cara *Restrukturisasi* (proses penjadwalan ulang mengenai angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah) yang mana angsuran yang wawan/anita bayar dapat dikurangi karena usaha wawan/anita mengalami macet.¹²⁷ Ini sesuai dengan tawaran yang diberikan oleh mediator tentang mediasi perbankan, dan pihak bank setuju karena pihak bank hanya menginginkan proses angsuran yang dibayarkan oleh nasabah tidak mengalami macet dan pihak nasabah dapat melunasi angsuran itu, pihak bank khawatir ketika nasabah tidak dapat membayar atau melunasi angsuran dana pinjaman yang diberikan oleh bank kepada nasabah karena dana yang dipinjamkan oleh bank ke nasabah merupakan dana pihak ketiga atau nasabah lainnya.

Namun bapak Ainul Yakin selaku bagian *Remidial and Recovery* BNI syariah malang atau yang bertindak sebagai mediator hanya memiliki fungsi

¹²⁵ Anita/wawan (*Nasabah suami istri*), wawancara 1 Februari 2013.

¹²⁶ Anita/wawan (*Nasabah suami istri*), wawancara 1 Februari 2013.

¹²⁷ Anita/wawan (*Nasabah suami istri*), wawancara 1 Februari 2013

sebagai penengah dan memberikan tawaran solusi terhadap permasalahan yang timbul dari perjanjian pembiayaan *murabahah* dengan proses yang sudah dijelaskan diatas yang dilakukan oleh nasabah dan bank, sedangkan semua keputusan dengan menggunakan penyelesaian yang ditawarkan oleh mediator adalah sepenuhnya merupakan pilihan kedua belah pihak yaitu nasabah dan bank.

2. Efektifitas penyelesaian sengketa pembiayaan murabahah melalui mediasi perbankan di BNI Syariah Malang.

Mediasi perbankan yang diterapkan dalam penyelesaian sengketa *murabahah* yang terjadi pada BNI syariah malang adalah sebagai berikut:

a. Restrukturisasi

Restrukturisasi adalah proses penjadwalan ulang mengenai angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah. *Restrukturisasi* dilakukan dengan melihat bahwa nasabah memiliki kemampuan untuk membayar kembali pembayaran angsuran tersebut.

b. Rekondisioning/Reskeduling

Rekondisioning/Reskeduling adalah proses pengaturan ulang terhadap akad atau margin yang telah disepakati sebelumnya, tetapi tidak merubah jumlah nominal harga barang tersebut.

c. Restartring

Restrartring adalah proses mengolah ulang dan membuat akad baru, tetapi tidak merubah jumlah nominal harga barang yang telah disepakati sebelumnya.

Penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh BNI Syariah Malang dengan menggunakan R3 (*Restrukturisasi, Rekondisioning/ Reskeduling, dan Restartring*) atau disebut juga mediasi perbankan sudah efektif. Salah satu contohnya penyelesaian dengan menggunakan *Restrukturisasi*. *Restrukturisasi* adalah proses penjadwalan ulang mengenai angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah.

C. Analisis Data

1. Cara BNI Syariah dalam BNI Syariah Malang dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan *murabahah* bila terjadi sengketa oleh para pihak.

Sesuai dengan paparan data diatas bahwasanya permasalahan yang terjadi di BNI Syariah Malang adalah angsuran seorang nasabah terhadap pembiayaan *Griya iB Hasanah* dengan menggunakan akad *murabahah* mengalami kemacetan, adapun golongan-golongan yang dinyatakan macet atau tidaknya yaitu:

Golongan 1 : Lancar

Pada golongan lancar nasabah dan bank sama-sama menjalankan perjanjian yang mereka sepakati dalam akad berjalan dengan baik, sehingga kemungkinan kecil terjadi sengketa dan dinyatakan sebagai golongan aman (*Perform*)

Golongan 2 : Khusus

Pada golongan khusus ini bank mulai memberikan perhatian khusus terhadap nasabah karena kemungkinan untuk terjadi sengketa ada, namun pada golongan ini masih dikatakan aman (*Perform*).

Golongan 3 : Kurang lancar

Pada golongan kurang lancar pihak nasabah mulai tidak membayar angsuran sesuai dengan kesepakatan, misalnya: angsuran yang sudah disepakati dibayar selama 1 bulan sekali (30 hari), namun nasabah membayarnya 2 bula sekali (60 hari), namun pada golongan ini masih dikatakan aman Karena pihak bank memberikan toleransi pembayaran angsuran selama 3 bulan sekali (90 hari) dan dinyatakan sebagai golongan aman (*Perform*)

Golongan 4 : Di ragukan

Pada golongan ini nasabah dinyatakan oleh bank bahwa diragukan untuk membayar angsuran yang melebihi batas 90 hari tersebut, maka bank memasukkan golongan ini pada golongan NPF (*Non Perform*).

Golongan 5 : Macet

Sama halnya pada golongan 4 diatas, pada golongan 5 ini termasuk pada golongan NPF (*Non Perform*) karena nasabah sama sekali tidak membayar angsuran tersebut.

Untuk lebih singkatnya bisa dilihat pada table dibawah ini:

No	Jenis Golongan	Predikat	Status	Solusi			
				1	2	3	4
1.	1	Lancar	Aman (<i>Perform</i>)	-	-	-	-
2.	2	Khusus	Aman (<i>Perform</i>)	-	-	-	-
3.	3	Kurang lancar	Aman (<i>Perform</i>)	-	-	-	-
4.	4	Di ragukan	Macet (<i>Non Perform</i>)	Memberikan surat teguran	Survei	Negoisasi	Mediasi perbankan

5.	5	Macet	Macet (<i>Non Perform</i>)	Memberi kan surat teguran	Survei	Negoisasi	Mediasi perbankan
----	---	-------	---------------------------------	---------------------------------	--------	-----------	----------------------

Yang dapat dinyatakan sebagai golongan macet terjadi pada golongan 4 dan 5 atau disebut golongan NPF (*Non Perform*), pada golongan ini nasabah tidak dapat membayar angsuran yang sudah disepakati sebelumnya dengan tidak ditaati oleh pihak nasabah, sehingga pihak bank khawatir ketika nasabah tidak dapat membayar atau melunasi angsuran dana pinjaman yang diberikan oleh bank kepada nasabah karena dana yang dipinjamkan oleh bank ke nasabah merupakan dana pihak ketiga atau nasabah lainnya. Dan proses penyelesaian yang digunakan adalah proses mediasi perbankan dengan menggunakan cara *Restrukturisasi* (proses penjadwalan ulang mengenai angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah) yang mana angsuran wawan/anita dapat dikurangi karena usaha wawan/anita mengalami macet.¹²⁸ Ini sesuai dengan tawaran yang diberikan oleh mediator tentang mediasi perbankan, dan pihak bank setuju karena pihak bank hanya menginginkan proses angsuran yang dibayarkan oleh nasabah tidak mengalami macet dan pihak nasabah dapat melunasi angsuran itu, pihak bank khawatir ketika nasabah tidak dapat membayar atau melunasi angsuran dana pinjaman yang diberikan oleh bank kepada nasabah karena dana yang dipinjamkan oleh bank ke nasabah merupakan dana pihak ketiga atau nasabah lainnya.

¹²⁸ Anita/wawan (*Nasabah suami istri*), wawancara 1 Februari 2013

Dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan cara *Restrukturisasi*, atau disebut juga mediasi perbankan ini sesuai dengan asas keadilan yang disebutkan dalam al-Qur'an surat an-Nisa' 135:

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ¹²⁹ ﴾

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan.....¹³⁰

Perjanjian dan penyelesaian masalah harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang, serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak, baik pihak nasabah ataupun pihak bank.

Pada pembiayaan *Griya iB Hasanah* yang menggunakan akad *murabahah* dalam pembahasan ini sudah sesuai dengan asas-asas yang ada dalam setiap perjanjian yang dilakukan dengan prinsip syariah diantaranya : asas tertulis, Dasar hukum asas tertulis ini terdapat pada Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 282-283 yaitu :

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ
فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا ۚ
فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ
فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا

¹²⁹ Q.S. an-Nisa' (4): 135

¹³⁰ Al-Qur'an Terjemah, (Surabaya, Karya Ilmu, 1996)

رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَأَمْرَاتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿١٣١﴾ ۖ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنِمْ مَقْبُوضَةً ۚ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

131



Artinya:

282. 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 pada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akal nya 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). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa, maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (tulislah mu'amalahmu itu),

¹³¹ QS. al-Baqarah (2): 282-283

kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.

283. 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.¹³²

Di dalam Hukum Islam, ketika seorang subjek hukum hendak membuat akad/perjanjian dengan subjek hukum lainnya, selain harus didasari dengan adanya kata sepakat, ternyata juga dianjurkan untuk dituangkan dalam bentuk tertulis dan diperlukan kehadiran saksi-saksi. Hal ini sangat penting khususnya bagi akad-akad yang membutuhkan pengaturan yang kompleks.

asas tertulis ini dituangkan dengan adanya surat permohonan pembiayaan dan dilanjutkan dengan melakukan akad pembiayaan *Griya iB Hasanah* tersebut.

Dalam proses mediasi perbankan yang terjadi pada BNI Syariah Malang berbeda dengan peraturan Bank Indonesia, salah satunya adanya sebuah mediator yang ditunjuk oleh Bank Indonesia. Sedangkan dalam BNI Syariah Malang fungsi mediator dilakukan oleh salah satu karyawan yang berada dalam unit *Remidial dan Rekoverti*. Walaupun mediator itu diperankan oleh salah satu karyawan Bank BNI Syariah Malang sendiri sudah memenuhi

¹³² Al-Qur'an Terjemah, (Surabaya, Karya Ilmu, 1996)

persyaratan sebagai mediator sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang mediasi perbankan, terutama tertera pada Pasal 5 ayat 2, yaitu :

- a. Memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan/atau hukum.
- b. Tidak mempunyai kepentingan *financial* atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa, dan
- c. Tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan nasabah atau perwakilan Nasabah dan Bank.¹³³

Dari pengertian mediasi perbankan yang telah dinyatakan oleh salah satu karyawan BNI Syariah Malang memang berbeda dengan pengertian mediasi yang ada dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/2008. Yang mana pengertian mediasi perbankan menurut bank BNI Syariah Malang yang diterangkan oleh bapak ainul yakin adalah media yang mencari solusi tanpa harus melibatkan pihak ketiga (mediator) dari pihak luar bank. Sedangkan mediasi perbankan menurut aturan Peraturan Bank Indonesia nomor 10/1/2008 memberikan definisi proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator yang ditunjuk oleh Bank Indonesia / pihak luar dari bank tersebut untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang dipersengketakan.

Namun dari dua pengertian yang berbeda tersebut tentang mediasi perbankan terdapat persamaan yaitu sama-sama pihak mediator tersebut ingin menyelesaikan masalah dengan cara yang adil.

¹³³ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/ 1 /PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan*, pasal 5 ayat 2

Dalam perspektif hukum islam dapat diqiyaskan pada persengketaan ke dua belah pihak dalam sengketa suami dan istri, apabila yang bersengketa itu suami dan istri, di mana masing-masing keduanya menyertakan penengah (hakam) untuk menyelesaikan sengketa tersebut.¹³⁴

2. **Tingkat Efektifitas penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dalam sengketa pembiayaan murabahah di BNI Syariah Malang**

Penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh BNI Syariah Malang dengan menggunakan R3 (*Restrukturisasi, Rekondisioning/ Reskeduling, dan Restartring*) atau disebut juga mediasi perbankan sudah efektif dengan asumsi yang sebelumnya penulis sebutkan yaitu : kedua belah pihak setuju dengan penyelesaian tersebut, kedua belah pihak sama-sama diuntungkan dengan penyelesaian tersebut, kedua belah pihak bersedia mentaati isi penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan, dan masalah tersebut dapat diselesaikan dengan proses mediasi perbankan tanpa harus melalui proses lainnya. Salah satu contohnya penyelesaian dengan menggunakan

¹³⁴ Adapun dasar hukumnya terdapat pada surat an-Nisa' ayat 35 yang berbunyi:

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمَا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا ﴿٣٥﴾

Artinya:

Dan jika kamu khawatirkan ada persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang hakam dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. jika kedua orang hakam itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami-isteri itu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa kalau kalian takut terjadinya pertikaian (konflik) diantara suami dan isteri, maka lakukanlah mediasi dengan membuat hakam (juru wakil) dari masing-masing pihak (suami dan isteri) untuk melakukan perbaikan. Dan hakam tersebut adalah dua orang laki-laki yang muslim, berakal, mukallaf, adil, mengenal suami dan isteri tersebut, dan memahami hukum untuk tetap dikumpulkan dalam ikatan pernikahan atau dipisah

Restrukturisasi. *Restrukturisasi* adalah proses penjadwalan ulang mengenai angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah. Sesuai dengan wawancara penulis dengan informan bahwa mereka (Wawan dan Anita) menginginkan angsurannya di kurangi karena usaha yang dikembangkannya mengalami penurunan sehingga pemasukan yang mereka dapatkan tidak bisa memenuhi akad yang sudah disetujui¹³⁵, dan bank hanya menginginkan bahwa nasabah dapat membayar dan melunasi angsurannya kembali, karena dana yang dipinjamkan kepada nasabah merupakan dana pihak ketiga atau dana nasabah lainnya, sehingga pihak bank dan nasabah setuju dengan penawaran penyelesaian yang ditawarkan oleh mediator dengan cara mediasi perbankan dengan menggunakan R3 (*Restrukturisasi, Rekondisioning/ Reskeduling, dan Restarting*) khususnya dengan cara *Restrukturisasi*. *Restrukturisasi* dilakukan dengan melihat bahwa nasabah memiliki kemampuan untuk membayar kembali pembayaran angsuran tersebut, penyelesaian ini sesuai dengan asas kebebasan yang terdapat dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 256:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ¹³⁶

Artinya:

Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat.....¹³⁷

Pengertian kebebasan adalah para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*Freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan objek

¹³⁵ Anita/wawan (*Nasabah suami istri*), wawancara 1 Februari 2013

¹³⁶ QS. al-Baqarah (2): 256

¹³⁷ Al-Qur'an Terjemah, (Surabaya, Karya Ilmu, 1996)

perjanjian dan bebas menentukan siapa yang akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara penyelesaian jika terjadi sengketa kemudian hari. Dalam kebebasan tersebut, tidak boleh ada unsur paksaan, penipuan, ataupun kekhilafan sebagaimana dijelaskan dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 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.¹³⁹

¹³⁸ QS. Al-Baqarah (2): 280

¹³⁹ Al-Qur'an Terjemah, (Surabaya, Karya Ilmu, 1996)