

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Mandiri**

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, Pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini 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 Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## **2. Profil Bank Syariah Mandiri**

Nama : BSM KCP Kaliurang  
Kode Bank : 451  
Nomer Kode : ID0010577  
Perusahaan : Bank Syariah Mandiri  
Kantor : Jl. Kaliurang Km 6,4 No. B 6-A  
Telepon : (0274) 887041,887053  
BSM Call Center :14040 atau  
(021)29534040

### **3. Visi, Misi Bank Syariah Mandiri**

#### **a. Visi Bank Syariah Mandiri**

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

#### **b. Misi Bank Syariah Mandiri**

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
- 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
- 4) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
- 5) Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

#### **4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri**

Branch Manager	: Roni Irawan
Branch Operation Manager	: Arif Triyono Supriyadi
Customer Servis 1	: Defi Insani Saibil
Customer Service 2	: Desy Azharina
General Support Staff	: Yunanto Wibisono
Teller	: Septiana Nugrahini
Micro Account Officer	: Lupik Handayani
Micro Financing Analyst	: Ahmad Fadly
Micro Financing Sales	: Aqida Shohiha MahmudahAgustiyani
Micro Administration	: Oktaria Dyah
Junior Consumer Banking Retail Manager	: Rodhy Prihandono
Office Boy	: Agus Feri Suyoko
Driver	: Ambar Susanto
Security	: Puji Suryanto Sigit Prasetyo Mustafin

## **5. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri**

### **a. Produk Pembiayaan**

#### **1) BSM Edukasi**

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

#### **2) BSM Griya**

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah.

Akad yang digunakan adalah akad murabahah, Akad murabahah adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

#### **3) Pembiayaan Dana Berputar**

Pembiayaan Dana Berputar adalah fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip musyarakah yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan riil nasabah.

Akad yang digunakan adalah akad musyarakah, Akad musyarakah adalah akad kerja sama usaha patungan dua pihak atau lebih pemilik modal (*syarik/shahibul maal*) untuk membiayai suatu jenis usaha (*masyru*) yang halal dan produktif.

#### 4) BSM Implan

Pemberian fasilitas pembiayaan konsumen kepada sejumlah karyawan (*kolektif*) dengan rekomendasi perusahaan/instansi (*approve company*), di mana pembayaran angsurannya dikoordinasi oleh perusahaan/instansi melalui pemotongan gaji langsung. Akad yang digunakan pada pembiayaan IMPLAN adalah Wakalah wal Murabahah/ Wakalah wal Ijarah.

#### 5) Pembiayaan Resi Gudang BSM

Pembiayaan Resi Gudang adalah pembiayaan transaksi komersial dari suatu komoditas/produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas/produk yang dibiayai dan berada dalam suatu gudang atau tempat yang terkontrol secara independen (*independently controlled warehouse*).

#### 6) Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya (PKPA)

Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya (PKPA) adalah penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen para

anggotanya (*kolektif*) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan. Pola penyaluran yang dipergunakan adalah *executing* (kopkar sebagai nasabah), sedangkan proses pembiayaan dari kopkar kepada anggotanya dilakukan dan menjadi tanggung jawab penuh kopkar. Akad Pembiayaannya, sebagai berikut:

- a. Pemberian fasilitas pembiayaan dalam bentuk akad (*Mudharabah Line Facility*) dan atas setiap pencairan berikutnya dituangkan dalam bentuk akad mudharabah.
- b. Penarikan fasilitas harus berdasarkan adanya pengajuan dari anggota kepada Nasabah.
- c. Fasilitas pembiayaan kepada Nasabah bersifat non revolving.

#### 7) Gadai Emas BSM

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

#### 8) Talangan Haji BSM

Pembiayaan Talangan Haji BSM merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan BPIH. Akad yang digunakan adalah akad *Qardh wal Ijarah*. *Qardh wal Ijarah* adalah akad pemberian pinjaman



dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.

9) BSM Warung Mikro

Pembiayaan yang digunakan untuk pengembangan usaha mikro dengan limit pembiayaan sampai dengan Rp.100.000.000,-. Pembiayaan ini diperuntukkan bagi perorangan (PNS, Pegawai Swasta) yang memiliki usaha dan bagi Badan Usaha.

10) Pembiayaan Mudharabah BSM

Pembiayaan Mudharabah BSM adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

11) Pembiayaan Musyarakah BSM

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

12) Pembiayaan Murabahah BSM

Pembiayaan Murabahah BSM adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

b. Produk Pendanaan

1) Tabungan BSM

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka.

Karakteristik dari tabungan Syariah Mandiri, antara lain:

Berdasarkan akad Mudharabah Muthalaqah.

- a. Menggunakan mata uang Rupiah, Dollar Amerika, dan Dollar Singapura.
- b. *BSM Net banking* dan *BSM Mobile Banking*.
- c. *ATM* dan *Debit Card*.
- d. Tabungan dengan bagi hasil yang menarik, aman dan terjamin.
- e. Dapat ditarik ataupun disetor di seluruh cabang bank Syariah Mandiri.
- f. Nasabah dapat menyalurkan zakat, infak, dan sedekah melalui tabungan Syariah Mandiri.

2) Tabungan Mabrur BSM

Tabungan MABRUR adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji & umrah, tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah. Adapun karakteristik dari tabungan MABRUR, antara lain :

- a. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah.

- b. Sarana untuk perencanaan ibadah haji.
- c. Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Haji/UMRAH.

### 3) Tabungan Berencana BSM

Simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan. Produk tabungan dengan jangka waktu, dana dan tujuan investasinya dapat ditentukan secara fleksibel oleh nasabah dan dilengkapi dengan fasilitas Asuransi Cuma-Cuma.

### 4) Deposito BSM

Deposito Syariah Mandiri adalah sarana investasi berjangka waktu tertentu yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

## **B. HASIL PENELITIAN**

### **1. Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Murabahah di BSM KCP**

#### **Kaliurang**

Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati antara dua belah pihak yaitu Bank dengan nasabah, Ketika nasabah telah menyetujui kesepakatan yang dibuat oleh BSM KCP Kaliurang dalam melakukan prosedur pembiayaan. Kesepakatan ini tertuang dalam prosedur pembiayaan akad murabahah yang berisi tentang jumlah pembiayaan nasabah, jangka waktu

pembiayaan, jaminan dan ketentuan-ketentuan lainnya, dengan bukti persetujuan tanda tangan nasabah. Dalam akad tersebut sudah tertera nominal kewajiban angsuran sesuai jangka waktu yang telah disepakati, jika nasabah tidak bisa mengangsur sesuai kesepakatan maka itu sudah disebut bermasalah.

## **2. Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Murabahah di BSM KCP Kaliurang**

Dalam melakukan pembiayaan, BSM KCP Kaliurang harus sangat berhati-hati dalam memberikan sebagian dananya kepada nasabah pembiayaan karena banyak faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan menjadi bermasalah sehingga penanganan pada nasabah pembiayaan harus lebih ketat. Beberapa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah pada BSM KCP Kaliurang:

### **a. Faktor Kreditur**

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah dari karyawan BSM KCP Kaliurang seperti:

- 1) Tidak adanya perencanaan, pedoman dan pelaksanaan kebijakan pembiayaan secara tertulis
- 2) Perencanaan yang kurang matang
- 3) Adanya karyawan BSM KCP Kaliurang yang melakukan penyimpangan terhadap uang angsuran nasabah
- 4) Marketing kurang teliti dalam menganalisa nasabah

5) Minimnya pengetahuan karyawan mengenai akad murabahah

b. Faktor Debitur

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah dari nasabah pembiayaan seperti:

- 1) Nasabah pembiayaan tidak jujur dalam melaporkan hasil pendapatan
- 2) Kesulitan nasabah dalam mengembangkan maupun mengelola usahanya
- 3) Tidak adanya laporan keuangan
- 4) Manajemen nasabah kurang baik
- 5) Nasabah mempunyai tanggungan pinjaman di beberapa bank lain
- 6) Tidak adanya keinginan nasabah untuk mengangsur

c. Faktor dari luar debitur dan kreditur (*eksternal*)

- 1) Bencana alam seperti kebakaran, gempa bumi dan lain-lain
- 2) Naiknya harga bahan bakar yang merupakan salah satu kebutuhan nasabah dalam menjalankan usahanya
- 3) Adanya faktor yang tak terduga dari nasabah seperti sakit, meninggal dan lain-lain

### **3. Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan**

#### **Murabahah di BSM KCP Kaliurang**

##### **a. Strategi Pencegahan Pembiayaan Bermasalah**

Salah satu aktivitas utama yang paling dominan menghasilkan pendapatan di BSM KCP Kaliurang adalah penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan, Oleh karena itu merupakan kewajiban dari semua *stakeholder* BSM KCP Kaliurang, pengurus, manajemen, karyawan dalam mempromosikan produk pembiayaan. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa dana yang ditanamkan pada pembiayaan bersumber dari dana masyarakat yang merupakan titipan atas kepercayaan nasabah kepada BSM KCP Kaliurang, Maka kepercayaan itu sudah semestinya diimbangi dengan pengelolaan yang hati-hati. Oleh karena itu, sebelum suatu fasilitas pembiayaan diberikan maka lembaga keuangan syariah harus merasa yakin bahwa pembiayaan yang diberikan akan benar-benar kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian pembiayaan sebelum pembiayaan tersebut disalurkan. Penilaian pembiayaan dapat dilakukan untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabah.

Pada tahap awal pengajuan pembiayaan di BSM KCP Kaliurang dapat melalui marketing kolektor atau *customer service* yang berada di kantor dengan mengisi formulir pengajuan pembiayaan sesuai dengan jumlah pengajuan pembiayaan, lalu nasabah/calon nasabah wajib melengkapi syarat-syarat pengajuan permohonan pembiayaan seperti fotocopy KTP suami dan istri atau orang tua, fotocopy Kartu Keluarga,

fotocopy surat nikah (bagi yang sudah menikah), fotocopy rekening listrik, fotocopy slip gaji, fotocopy jaminan. Setelah itu dilakukan tahap *BI checking* setelah itu survei agunan si nasabah, usaha si nasabah dan keadaan rumah si nasabah, Kemudian dilakukan analisa oleh bagian analyst, jika analisa dan jaminan sudah disetujui oleh pengurus dan manajer maka dilakukanlah pencairan pembiayaan.

Pada saat survei kepada nasabah pembiayaan, manajer dan marketing menganalisa kelayakan pembiayaan dengan cara menghitung pemasukan nasabah dari gaji, dan keuntungan dalam usahanya dan juga menganalisa pengeluaran nasabah seperti pengeluaran biaya sekolah, listrik, telpon, arisan, kewajiban angsuran di bank lainnya dan pengeluaran lainnya. Pemasukan nasabah dikurangi pengeluaran dan 30% dari hasilnya adalah kemampuan nasabah dalam mengangsur pada BSM KCP Kaliurang. Setelah pembiayaan disetujui, nasabah pembiayaan akan diberitahu dengan cara ditelfon dan nasabah pembiayaan datang ke kantor kemudian *account officer* menjelaskan mengenai akad pembiayaan murabahah beserta pasal-pasal yang tertuang dalam akad pembiayaan murabahah.

Pembiayaan bermasalah menjadi masalah utama bagi perbankan, karena itu BSM KCP Kaliurang sedini mungkin harus mengantisipasi kemungkinan adanya pinjaman/pembiayaan bermasalah dengan berbagai tindakan pencegahan. Upaya-upaya yang bersifat pencegahan dilakukan oleh BSM KCP Kaliurang sejak diajukannya permohonan pembiayaan

oleh anggota dengan melakukan analisa yang akurat terhadap data pembiayaan, pembuatan perjanjian pembiayaan yang benar, pengikatan agunan, sampai dengan pengawasan terhadap pembiayaan yang diberikan. Strategi pencegahan yang dilakukan BSM KCP Kaliurang adalah sebagai berikut:

#### 1) Analisis Pembiayaan

Upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah pembiayaan bermasalah yang ada pada BSM KCP Kaliurang yaitu dengan melakukan survei terhadap nasabah yang mengajukan pembiayaan, biasanya kriteria penilaian yang umum dan harus dilakukan untuk mendapatkan nasabah yang benar layak untuk diberikan, dilakukan dengan analisis 5C (*Character, Capacity, Capital, Condition Of Economy, dan Collateral*) yaitu sebagai berikut:

##### a) *Character* adalah pertimbangan utama dalam proses pembiayaan.

Karakter nasabah yang baik akan menjadi pertimbangan utama pembiayaan, akan tetapi untuk mengetahui secara pasti karakter nasabah diperlukan pengumpulan data dari berbagai pihak di lingkungan tempat tinggal, pergaulan atau data dari lembaga pembiayaan lain. Lingkungan yang dimaksud adalah lingkungan keseharian dimana nasabah yang akan mengajukan pembiayaan itu tinggal dengan menggali informasi melalui tetangga sekitar maupun RT atau Dukuh, seperti apa karakter nasabah, apakah dirumah sering ada yang menagih hutang dari bank lain, seperti apa hubungan



nasabah dengan pasangannya, baik atau tidak. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ahmad Fadhly selaku *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Anggap aja ini orang baru yang pertama harus cek lingkungan dulu, karakternya bagus gak sih dengan bertanya ke pak RT, pak dukuh maupun tetangga. Dilihat juga dirumah seperti apa, ada gak yang nagih banyak, apalagi sering bertengkar gitu dengan pasangan, seperti itu kan berisiko.(Wawancara dengan Bapak Ahmad Fadhly, *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 20 Juli 2017 pukul 15.30)

- b) *Capacity* atau kemampuan nasabah menjalankan usahanya dan mengembalikan pembiayaan. Kemampuan ini sangat penting untuk menentukan besar kecilnya penghasilan usaha sekaligus mengetahui kemampuan bayar nasabah terhadap cicilan dari pengembalian pembiayaan yang akan diberikan. Informasi ini dapat digali dari data keuangan nasabah. Usaha adalah bisnis yang nasabah jalankan yang diajukan untuk diberikan pembiayaan, dilihat seperti apa usahanya, berapa pendapatannya. Survei ini dilakukan untuk memastikan pengajuannya tersebut telah sesuai dengan nilai usahanya, jangan sampai usahanya hanya kecil namun meminta pembiayaan yang besar. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ahmad Fadhly selaku *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Survei selanjutnya yaitu survei pendapatan dia, survei usahanya, survei dilakukan untuk memastikan pengajuannya untuk usaha misalnya, kita liat *matching* gak sih nilai yang diajukan dengan nilai usahanya dia, kan kadang-kadang usahanya Cuma kecil tapi pengajuannya besar, takutnya nanti dipakai sama siapa gitu,

mungkin saudaranya atau orang lain. (Wawancara dengan Bapak Ahmad Fadhly, *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 20 Juli 2017 pukul 15.30)

- c) *Collateral* atau jaminan adalah harta pihak ketiga (nasabah) yang diikat sebagai jaminan bilamana terjadi wanprestasi. Untuk jaminan harus berhati-hati, agunan tersebut milik nasabah sendiri atau milik orang lain, kalau milik sendiri akan lebih mudah, kalau milik orang lain mungkin lebih digali lagi kenapa menggunakan agunan milik orang lain. Bisa jadi agunan sudah masuk di bank lain. Misalnya agunan SHM, terlebih dahulu cek harga versinya nasabah tapi diperlukan juga cek harga sebenarnya ke tetangga sekitar, kemudian harga tersebut rata-rata dan tentukan harga perkiraannya. Untuk sertifikat SHM nilai taksasinya 75% dari harganya, maksudnya jaminan tersebut bisa mengcover 75%. Berbeda dengan benda bergerak misalnya motor atau mobil hanya yaitu sebesar 50% dari harganya. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ahmad Fadhly, *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Kalau agunan itu milik sendiri sih tinggal kita ceka aja misalnya SHM, kita cek harga versinya nasabah tersebut berapa, tapi kita cek ke tetangga sekitar juga berapa sebenarnya, nanti di rata-rata harganya kira-kira berapa, untuk sertifikat SHM nilai taksasi 75% dari harganya, misalnya harga 100 juta, yaitu bisa mengcover 75 juta, itu kalau SHM, kalau untuk benda bergerak seperti motor atau mobil hanya mengcover 50% dari harga mobil. Misal harga mobil 100 juta berarti hanya bisa mengcover 50 juta, nah itu kalau agunan milik sendiri, Ada juga yang memakai agunan orang lain, kalau seperti itu kita harus lebih

extra, nanti kita survei kenapa pakai agunan orang lain, kenapa tidak memakai agunan milik sendiri, oh mungkin sertifikatnya belum jadi atau mungkin jangan-jangan sertifikatnya sudah masuk ke bank lain atau jangan-jangan ada modus nih, contohnya dai pakai sertifikat om nya misalnya ternyata om nya juga ikut pakai atau dia punya hutang nih sama saudaranya, jadi yang mau pakai saudaranya buat bayar utangnya sama saudaranya itu. (Wawancara dengan Bapak Ahmad Fadhly, *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 20 Juli 2017 pukul 15.30)

d) *Capital* atau modal. Permodalan yang dimaksud adalah berapa besar modal yang digunakan dalam menjalankan usaha dengan melihat data langsung mengenai aset yang dimiliki berdasarkan pengamatan langsung ke lokasi atau laporan keuangan.

e) *Condition Of Economy* adalah situasi dan kondisi ekonomi yang berkaitan erat dengan usaha yang dijalankan oleh nasabah baik dalam skala mikro maupun makro. Kondisi ekonomi juga perlu diwaspadai karena berpotensi terjadinya pembiayaan bermasalah, terutama untuk pembiayaan usaha yang berskala besar, karena usaha tersebut terkena imbas langsung dari gejala suatu perekonomian negara, misalnya melemahnya nilai tukar rupiah. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ahmad Fadhly, *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Katakanlah usaha properti atau sebagainya, ketika dollar naik kemudian menyebabkan harga jualnya tinggi sehingga tidak begitu baguslah untuk usaha itu (Wawancara dengan Bapak Ahmad Fadhly, *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 20 Juli 2017 pukul 15.30)

## **b. Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah**

Penyelamatan pembiayaan bermasalah pada Bank Syariah merupakan upaya yang dilakukan dalam rangka untuk membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya yang diatur dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 13/9/PBI/2011, antara lain melalui:

- a) Penjadwalan kembali (*rescheduling*)
- b) Persyaratan kembali (*reconditioning*)
- c) Penataan kembali (*restructuring*).

Di BSM KCP Kaliurang sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur penanganan pembiayaan bermasalah, Namun untuk strategi di lapangan di kembangkan lagi pada pihak-pihak yang terlibat langsung di lapangan. Strategi penanganan yang dilakukan BSM KCP Kaliurang yaitu:

### 1) Pendekatan Persuatif dan Islam

Merupakan cara pertama yang dilakukan BSM KCP Kaliurang yaitu dengan pendekatan kekeluargaan, dilakukan dengan cara silaturahmi ke nasabah, cara ini digunakan untuk mengetahui permasalahan yang dialami nasabah tersebut dan faktor-faktor apa yang membuat nasabah kesulitan dalam menyelesaikan pembiayaan, dengan adanya komunikasi dan silaturahmi yang baik maka nasabah akan lebih terbuka dan akan lebih mudah dicari solusi bersama, sesuai dengan ayat Al- Qur'an Surat Al Baqarah 280:

وَإِن كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ لِأَمْسِرَةٍ قَلِيًّا وَأَنْ تَصَدُّ قَوْلًا

خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (280)

*“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.” (QS. Al Baqarah : 280)*

Maksudnya yaitu ketika memang faktor yang menyebabkan nasabah kesulitan dalam menyelesaikan pembiayaan bukan berasal dari karakter nasabah namun karena kondisi keluarganya ataupun kondisi usaha maupun kondisi ekonomi pasar yang menurun biasanya nasabah tersebut meminta *inah* yaitu kelonggaran waktu. Karena pada dasarnya antara nasabah dan pihak BSM KCP Kaliurang harus saling tolong menolong dan nasabah tidak terdzalimi. Jika sudah terjadi kesepakatan pembayaran maka biasanya dituangkan dalam surat pernyataan kesanggupan bayar, yaitu berisi pernyataan berapa lama kesanggupan waktu yang nasabah butuhkan untuk mengangsur pembiayaan sampai nasabah yang bersangkutan dapat melunasi pembiayaan kepada BSM KCP Kaliurang.

## 2) Eksekusi Jaminan

Eksekusi jaminan di BSM KCP Kaliurang merupakan pilihan terakhir ketika segala upaya telah dilakukan namun nasabah masih belum bisa menyelesaikan pembiayaan, dengan syarat karena memang nasabah sudah tidak kooperatif lagi untuk menyelesaikan pembiayaannya dan merupakan konsekuensi nasabah yang telah disepakati dalam akad pembiayaan diawal. Namun meskipun demikian penarikan jaminan memang tidak mudah terutama untuk benda tidak bergerak, untuk benda bergerak biasanya lebih mudah dan penarikan jaminan dilakukan setelah terjadi kesepakatan.

Untuk penjualan jaminan yang dilakukan BSM KCP Kaliurang biasanya sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan pihak bank, bisa dengan nasabah sendiri yang menjual atau bisa diserahkan kepada pihak BSM KCP Kaliurang atau secara bersama-sama mencari pembeli dan akan dicari harga tawar yang paling tinggi dan menguntungkan. Jika nanti harga jual agunan lebih tinggi dari pada kekurangan pembiayaan maka pihak BSM KCP Kaliurang mempunyai kewajiban untuk mengembalikan sisanya, namun jika hasil penjualan jaminan tersebut belum mengcover kekurangan dari pembiayaan maka nasabah wajib membayar sisanya. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ahmad Fadhly selaku *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Kalau sudah ada kesepakatan baru kita tarik, untuk penjualannya itu tergantung kesepakatan, boleh nasabah sendiri yang jual atau nyerahin ke kita gak masalah, mungkin dicari orang yang mau beli dan kita cari harga tawarnya yang lebih tinggi kan, kita tetap berusaha gak Cuma menutup pembiayaannya tapi nasabah gak rugi-rugi amat. Jadi jika nanti harga agunannya lebih tinggi dari kekurangannya dia ya nanti kita kembalikan. Tapi kalau ternyata kurang berarti nasabah itu masih berkewajiban untuk menyelesaikan sisanya. (Wawancara dengan Bapak Ahmad Fadhly, *Micro Financing Analyst* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 20 Juli 2017 pukul 15.30)

### 3) *Write Off*

*Write off* tersebut dilakukan sesuai dengan kondisi nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah sebagai berikut:

- (1) Penghapusan bukuan hanya boleh dilakukan terhadap nasabah yang pembiayaannya sudah tergolong macet akan tetapi berdasarkan analisis bank secara material masih ada sumber walau sangat terbatas jumlahnya untuk membayar.
- (2) Penghapusan tagihan hanyalah dilakukan terhadap nasabah yang pembiayaannya sudah macet dan berdasarkan analisis ekonomi yang dilakukan pihak bank, nasabah yang bersangkutan nyata-nyata tidak mempunyai sumber dan kemampuan untuk membayar.

BSM KCP Kaliurang menerapkan *write off*, pelaksanaan di BSM KCP Kaliurang untuk pembiayaan yang sudah lewat 90 hari akan diajukan penghapusan bukuan tanpa menghapus tagih, sehingga jika angsuran masuk kembali maka dianggap sebagai pendapatan lain-lain,

Namun untuk permasalahan diakibatkan sesuatu yang tidak diinginkan seperti musibah maupun meninggal dunia dan tidak mempunyai sumber dan kemampuan membayar maka dilakukan hapus buku dan hapus tagih dan ditanggung oleh divisi penjaminan. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Arif Triyono Supriyadi selaku *Branch Operation Manager* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Setiap pembiayaan di BSM KCP Kaliurang itu ada namanya penjaminan seperti asuransi gitu ya, jadi untuk produk murabahah itu asuransinya mencakup asuransi jiwa dan asuransi usaha, artinya kalau asuransi jiwa jika orang itu meninggal masih dalam rentang jangka waktu pembiayaan lho, bukan setelah NPF nanti bisa dicover dengan asuransi tadi, dia tidak perlu menyelesaikan lagi, jadi dianggap lunas. (Wawancara dengan Bapak Arif Triyono Supriyadi, *Branch Operation Manager* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 28 Juli 2017 pukul 13.30)

Untuk penanganan pembiayaan di BSM KCP Kaliurang diatur dalam kebijakan pembiayaan dilakukan secara berjenjang berdasarkan waktu dan jabatan yaitu apabila pembiayaan yang mengalami masalah yang jatuh temponya hingga 30 hari dan untuk penanganan lebih dari 30 hari sampai 60 hari maka akan menjadi tanggung jawab *Branch Operation Manager* dan *Branch Manager* mengawasi, memberikan pendampingan dan pengarahan agar nasabah tersebut membayar modal yang sudah dipinjam. Apabila pembiayaan yang mengalami masalah lebih dari 3 tahun maka akan ditangani oleh tim *recovery*.



Namun untuk penerapan di lapangan terkadang mengalami kendala, terkadang nasabah ada yang merasa cocok maupun tidak cocok dengan pihak bank yang bertugas melakukan penanganan, sehingga strategi yang diterapkan di BSM KCP Kaliurang terkadang menggunakan pendekatan psikologi, ada nasabah yang lebih nyaman dengan kolektor, *Branch Operation Manager* maupun *Branch Manager*, bisa juga nasabah lebih sungkan dengan petugas yang belum pernah dikenalnya, sehingga tiap cabang biasanya berusaha saling membantu dalam penanganan pembiayaan bermasalah. Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Lupik Handayani selaku *Micro Account Officer* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Kalau kita strateginya secara psikologi, biasanya orang yang sering ketemu, misalnya marketing yang tiap hari *ngollect*, dia akan lebih kebal dan lebih santai. Kadang-kadang kita ajak *Branch Manager*. Kalau misalnya gak mempan kita minta tolong *Branch Operation Manager* lain, bukan berarti *Branch Manager* bisa menyelesaikan. Kadang-kadang malah bisa dengan marketing, karena memang yang biasa ketemu setiap hari dan udah tau karakter si nasabah. Jadi dia lebih mantep kalau yang dateng marketingnya aja. (Wawancara dengan Ibu Lupik Handayani, *Micro Account Officer* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 28 Juli 2017 pukul 15.00)

#### **4. Efektifitas Strategi BSM KCP Kaliurang Dalam Mengatasi**

##### **Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Murabahah**

Dalam proses pemberian pembiayaan pihak BSM KCP Kaliurang sering mengalami kendala menyangkut keterlambatan dalam pengembalian angsuran pembiayaan. Di beberapa bank lain mempunyai kriteria tersendiri dalam menggolongkan kualitas pembiayaannya, kolektabilitas yang digunakan di BSM KCP Kaliurang adalah jatuh tempo 3 bulan termasuk kolektabilitas 1, sedangkan 6 bulan sampai 12 bulan termasuk kolektabilitas 2, dan 13 bulan sampai 24 bulan termasuk kolektabilitas 3 dan diatas 24 bulan terhitung sejak tanggal jatuh tempo termasuk kolektabilitas 4.

Kolektabilitas sangat berkaitan dengan jumlah Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP) yang akan disisihkan, semakin tinggi kolektabilitas maka semakin tinggi dana yang harus disisihkan, dana yang harus disisihkan tersebut diambil dari keuntungan usaha dan jika pembiayaan bermasalah tersebut tidak ditangani secara baik akan berdampak pada kerugian pada suatu lembaga keuangan. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Rodhy Prihandono selaku *Junior Consumer Banking Retail Manager* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Pembiayaan bermasalah ini kalau tidak ditangani secara baik itu akan mengerus yang namanya keuntungan tadi karena akan disisihkan PPAP yang setiap kali ada migrasi maksudnya dari nasabah yang lancar menjadi kurang lancar itu kan ada yang disisihkan, jadi kalau bank umum call 1 harus dicadangkan 1%, kalau masuk call 2 sebesar 5%, call 3 itu sekitar 15%, kalau call 4 50%, kalau call 5 artinya dia sudah macet itu dicadangkan

100%. Pencadangan tadi kita ambil dari keuntungan bank, kalau bank tidak bisa mengcover dari PPAP itu akan menggerus modal. Fungsi dari PPAP ini untuk mengontrol sudah berapa banyak nih yang kita sisihkan ke dalam PPAP, karena itu akan berdampak pada kerugian bank kita nanti, semakin tinggi kolektabilitasnya maka akan semakin tinggi potensi kerugian bank jika tidak ditangani secara baik. (Wawancara dengan Bapak Rodhy Prihandono, *Junior Consumer Banking Retail Manager* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 25 Juli 2017 pukul 12.36)

Jadi Untuk melihat efektivitas suatu strategi tersebut jika dalam perbankan ada beberapa cara untuk membaca kerugian bank, yaitu dari PPAP yang dapat dilihat dari kolektabilitasnya dan juga dengan cara melihat tingkat NPF nya, kemudian untuk mengukur kualitas pembiayaan dapat menggunakan Kualitas Aktiva Produktif (KAP), Cost Of Credit (COC), tapi yang utama adalah NPF dan PPAP tersebut. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Rodhy Prihandono selaku *Junior Consumer Banking Retail Manager* BSM KCP Kaliurang dalam pernyataannya:

Kalau setahu saya, dapat dilihat dari NPF nya karena akan mempengaruhi, jadi ada beberapa cara membaca kerugian-kerugian bank, pertama dari PPAP, semakin besar PPAP nya berarti potensi kerugian bank semakin besar. Kemudian untuk mengukur kualitas pembiayaan ada namanya KAP, COC, itu untuk membaca apakah pembiayaan yang kira realisasikan memberikan keuntungan untuk kita, tapi yang paling utama tadi NPF dan PPAP. Oleh karena itu untuk mengantisipasi itu perlu adanya strategi. (Wawancara dengan Bapak Rodhy Prihandono, *Junior Consumer Banking Retail Manager* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 25 Juli 2017 pukul 12.36)

Berikut ini adalah data kolektabilitas di BSM KCP Kaliurang pada tahun 2015 dan 2016 yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2

Data Kolektabilitas di BSM KCP Kaliurang per 31 Desember  
2015

<b>Kolektabilitas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kolektabilitas 1	Rp. 451.993.000	50%
Kolektabilitas 2	Rp. 180.797.000	20%
Kolektabilitas 3	Rp. 153.678.000	17%
Kolektabilitas 4	Rp. 117.518.000	13%
Pembiayaan jatuh tempo	Rp. 903.986.000	100%

*Sumber: Laporan evaluasi tahun 2015 dan 2016 (data diolah kembali)*

Berdasarkan data kolektabilitas di BSM KCP Kaliurang pada akhir bulan Desember tahun 2015 masih cukup bagus karena pembiayaan jatuh tempo yang tergolong kolektabilitas 1 sekitar 50% dari total pembiayaan yang jatuh tempo, kemudian kolektabilitas 2 sekitar 20%, kemudian kolektabilitas 3 sekitar 17%, dan untuk kolektabilitas 4 sekitar 13% dan masih didominasi kolektabilitas 1 menunjukkan tingkat kolektabilitas di BSM KCP Kaliurang masih kategori aman, karena jika semakin tinggi kolektabilitas maka potensi

kerugian juga akan semakin tinggi karena semakin banyak dana yang harus disisihkan.

Tabel 4.3

Data Kolektabilitas di BSM KCP Kaliurang per 31 Desember  
2016

<b>Kolektabilitas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kolektabilitas 1	Rp. 464.619.000	50%
Kolektabilitas 2	Rp. 278.771.000	23%
Kolektabilitas 3	Rp. 102.216.000	11%
Kolektabilitas 4	Rp. 83.631.000	9%
Pembiayaan jatuh tempo	Rp. 929.237.000	100%

*Sumber: Laporan Evaluasi tahun 2015 dan 2016 (data diolah kembali)*

Berdasarkan data kolektabilitas di BSM KCP Kaliurang pada akhir bulan Desember tahun 2016 menunjukkan peningkatan dan penurunan dari tahun sebelumnya yaitu pembiayaan jatuh tempo yang tergolong kolektabilitas 1 sekitar 50% dari total pembiayaan yang jatuh tempo, kemudian kolektabilitas 2 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya menjadi 30%, kemudian kolektabilitas 3 mengalami penurunan menjadi 11% dan untuk kolektabilitas 4 mengalami penurunan menjadi sekitar 9% dan masih didominasi oleh kolektabilitas 1, menunjukkan tingkat kolektabilitas di BSM KCP Kaliurang masih kategori aman, karena jika semakin tinggi kolektabilitas maka potensi

kerugian juga akan semakin tinggi karena semakin banyak dana yang yang harus disisihkan.

Kemudian efektifitas selanjutnya dapat dilihat dari tingkat NPF suatu lembaga keuangan, dari data yang peneliti diperoleh dapat dilihat perkembangan pembiayaan dan tingkat NPF yang terjadi di BSM KCP Kaliurang pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4

## Data Pembiayaan dan Pembiayaan Bermasalah di BSM KCP

Kaliurang Tahun 2015 dan Tahun 2016

<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Total Outstanding (Rp)</b>	<b>Pembiayaan Bermasalah (Rp)</b>	<b>Tingkat NPF</b>
2015	Januari	4.435.294.000	110.322.000	2,5%
	Februari	4.101.541.000	112.574.000	2,7%
	Maret	4.287.078.000	115.947.000	2,7%
	April	4.317.560.000	112.428.000	2,6%
	Mei	4.151.214.000	113.713.000	2,7%
	Juni	4.642.505.000	110.622.000	2,4%
	Juli	4.576.297.000	115.324.000	2,5%
	Agustus	4.811.477.000	112.078.000	2,3%
	September	4.655.312.000	114.792.000	2,5%
	Oktober	4.580.665.000	112.341.000	2,5%
	November	4.677.188.000	116.194.000	2,5%

	Desember	5.086.982.000	117.518.000	2,3%
2016	Januari	4.789.560.000	136.221.000	2,8%
	Februari	4.902.156.000	70.235.000	1,4%
	Maret	5.215.068.000	111.394.000	2,1%
	April	5.999.229.000	72.481.000	1,2%
	Mei	6.563.509.000	172.726.000	2,6%
	Juni	7.850.941.000	76.307.000	1,0%
	Juli	7.739.754.000	77.697.000	1,0%
	Agustus	7.723.851.000	121.068.000	1,6%
	September	7.437.216.000	120.183.000	1,6%
	Oktober	8.102.720.000	170.055.000	2,1%
	November	7.938.148.000	209.370.000	2,6%
	Desember	8.081.440.000	83.631.000	1,0%

Sumber: Laporan Evaluasi tahun 2015 dan 2016 (data diolah kembali)

Berdasarkan data perkembangan tingkat NPF di BSM KCP Kaliurang yang terjadi dari tahun 2015 hingga tahun 2016 mengalami peningkatan dan penurunan, namun masih tergolong baik dan aman yaitu tingkat NPF dibawah 5% sesuai dengan standar yang ditetapkan pada perbankan. Hal ini sesuai dengan peraturan Bank Indonesia melalui PBI Nomor 6/10/2004 tanggal 12 April 2004 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, yang mengatakan bahwa rasio kredit bermasalah (*non performing loan*) secara neto lebih dari 5% dari total kredit. Namun demikian penekanan tingkat NPF seharusnya

dapat lebih dioptimalkan yaitu dengan meningkatkan upaya-upaya dalam mengurangi pembiayaan bermasalah yang ada yaitu dengan upaya pencegahan dengan analisis 5C secara tajam dan melakukan verifikasi secara baik di lapangan, Kemudian dengan melakukan pendekatan dan komunikasi yang baik dan melakukan pemantauan secara berkala.

Dalam pembahasan ini peneliti mewawancarai salah satu *marketing* BSM KCP Kaliurang yaitu dengan Bapak Rodhy Prihandono dalam pernyataannya:

Tingkat pembiayaan bermasalah yang timbul di BSM KCP Kaliurang masih dalam kategori aman dan dalam kategori sedang ke bawah. Dari berbagai macam segmen produk dan segmen nasabah kebanyakan yang bermasalah dari segmen wiraswasta ini dikarenakan kondisi perekonomian usaha memang selalu naik turun sehingga berpengaruh di kemampuan bayarnya nasabah. Untuk nasabah yang *golbertap* selalu dalam kondisi lancar dikarenakan penghasilan nasabah itu sudah *fixed*. Jadi kategori pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang yaitu untuk kolektabilitas 1-2 masih *performing financing* itu masih dipegang unit BSM KCP Kaliurang sendiri terutama unit bisnis, namun jika sudah NPF/NPL dilanjutkan *maintenance* oleh *unit recovery* dan kerja sama dengan unit bisnis BSM KCP Kaliurang yang dilakukan adalah menagih, restruktur, *rescheduling* dan lain-lainnya. Untuk kategori kolektabilitas 4 jika sudah lebih dari 4 bulan kemungkinan akan di *write off* oleh BSM KCP Kaliurang. (Wawancara dengan Bapak Rodhy Prihandono, *Junior Consumer Banking Retail Manager* BSM KCP Kaliurang pada tanggal 25 Juli 2017 pukul 12.54)