

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan Bagi Pihak *Branch Manager*

1. Bagaimana gambaran umum mengenai pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?
2. Bagaimana tingkat pembiayaan bermasalah yang timbul di BSM KCP Kaliurang?
3. Apa saja kriteria bahwa suatu pembiayaan dikategorikan bermasalah?
4. Upaya atau strategi apa saja yang dilakukan pihak BSM KCP Kaliurang untuk mengatasi pembiayaan bermasalah?
5. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?
6. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?
7. Apa saja kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan pembiayaan bermasalah dan bagaimana cara mengatasinya?

B. Pertanyaan Bagi Pihak *Branch Operation Manager*

1. Seperti apa mekanisme penyaluran pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?
2. Bagaimana strategi penanganan pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?

3. Upaya apa saja yang dilakukan dari pihak pimpinan bank apabila gejala-gejala pembiayaan bermasalah timbul dari nasabah yang melakukan pembiayaan?
4. Apa saja kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan pembiayaan bermasalah dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Pertanyaan Bagi Pihak *Micro Account Officer*

1. Seperti apa mekanisme penyaluran pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?
3. Bagaimana proses penanganan pembiayaan bermasalah yang terjadi di BSM KCP Kaliurang?
4. Apa saja kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan pembiayaan bermasalah dan bagaimana cara mengatasinya?
5. Upaya pencegahan apa saja yang dilakukan pihak BSM KCP Kaliurang untuk mengurangi tingkat risiko pembiayaan bermasalah?

D. Pertanyaan Bagi Pihak *Junior Consumer Banking Retail Manager*

1. Bagaimana gambaran umum mengenai pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?
2. Bagaimana tingkat pembiayaan bermasalah yang timbul di BSM KCP Kaliurang?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah?

4. Kira-kira berapa NPF/NPL pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah di BSM KCP Kaliurang?

E. Pertanyaan Bagi Pihak *Micro Financing Analyst*

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?
2. Apa saja kriteria pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?
3. Bagaimana strategi BSM KCP Kaliurang dalam penanganan pembiayaan bermasalah?
4. Apa saja yang dijaminakan calon nasabah dalam pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?
5. Apa saja yang dilihat ketika akan melakukan analisa pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?

F. Pertanyaan Bagi Pihak Nasabah Pembiayaan Bermasalah

1. Apa saja kendala yang dihadapi Bapak/Ibu ketika akan mengangsur pembiayaan?
2. Bagaimana cara Bapak/Ibu ketika menghadapi pembiayaan mulai bermasalah?
3. Bagaimana sikap Bapak/Ibu ketika mengetahui pihak bank mendatangi kerumah untuk menagih angsuran?
4. Apakah pihak bank dalam bersikap dan bertutur kata ketika menagih Bapak/Ibu yang memang sudah mengalami kredit macet bertindak keras atau seenaknya?

G. Pertanyaan Bagi Pihak Dosen UMY

1. Bagaimana Bapak menyikapi ketika mengetahui nasabah mengalami pembiayaan bermasalah di salah satu bank?
2. Apakah menurut Bapak cara-cara yang dilakukan pihak bank dalam menangani pembiayaan bermasalah kepada nasabah itu sudah cukup efektif?
3. Bagaimana strategi yang baik guna menangani suatu pembiayaan bermasalah yang terjadi di bank?
4. Bagaimana solusi yang baik bagi nasabah ataupun pihak bank dalam mengatasi pembiayaan bermasalah?

TRANSKRIP WAWANCARA

No	Tanggal dan Waktu Wawancara	Nama Responden	Jabatan di Bank	Pedoman Pertanyaan	Isi wawancara
1.	20 Juli 2017, Jam 15.30 WIB	Ahmad Fadhly	<i>Micro Financing Analyst</i>	1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?	<p>Faktor penyebabnya sih, bisa dilihat dari faktor kreditur, faktor debitur, dan faktor dari luar kreditur dan debitur (eksternal). Nah penjelasannya itu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faktor kreditur adalah biasanya ini disebabkan dari faktor karyawan yang berada di dalam perusahaan tersebut. Misalnya: Tidak adanya perencanaan secara tertulis, perencanaan yang kurang matang, marketing kurang teliti dalam menganalisa, dan lain-lain. - Faktor Debitur adalah biasanya disebabkan dari faktor si nasabah yang mengalami pembiayaan. Misalnya: nasabah tidak jujur dalam melaporkan hasil pendapatan, tidak adanya laporan keuangan, dan lain-lain. - Faktor eksternal adalah faktor ini biasanya disebabkan diluar maupun di dalam perusahaan. Misalnya: bencana alam, sakit, meninggal dunia, dan lain-lain.

				<p>2. Apa saja kriteria pembiayaan bermasalah di BSM Kaliurang?</p> <p>3. Bagaimana strategi BSM KCP Kaliurang dalam penanganan pembiayaan bermasalah?</p> <p>4. Apa saja yang dijaminan calon nasabah dalam pembiayaan di BSM KCPKaliurang?</p>	<p>Kriteria pembiayaan bermasalah itu bisa dilihat dari segi call 1 sampai dengan call 5 yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - call 1 : lancar - call 2 : kurang lancar - call 3 : lupa bayar - call 4 : diragukan - call 5 : Macet <p>serta kriteria yang lainnya adalah sudah menunggak selama 90 hari untuk pembiayaan murabahah.</p> <p>Strategi dalam penanganan pembiayaan bermasalah adalah dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan penyuluhan - Memberikan SP (Surat Peringatan) pada nasabah - Memberikan surat pemanggilan - Serta penagihan secara rutin <p>Biasanya yang di jaminan oleh si nasabah itu berupa surat-surat berharga, seperti : sertifikat tanah, sertifikat rumah, BPKB motor/ mobil. Untuk tanah sendiri jumlah jaminan tanah itu sekitar 70%</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>5. Apa saja yang dilihat ketika akan melakukan analisa pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?</p>	<p>Ketika akan melakukan analisa pembiayaan, biasanya kita lihat dulu dari berbagai aspek, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertama, kita BI Checking dulu, apakah si calon nasabah pernah mempunyai riwayat garis merah yang artinya si calon nasabah pernah berulang kali mengalami kredit macet. Selain itu dilihat lagi apakah si nasabah ini mempunyai riwayat yang sama di bank lainnya. - Kedua, Survei agunan si calon nasabah itu bagaimana keadaan agunannya apakah milik pribadi atau orang lain yang akan dijaminkan sebagai jaminan di bank, survei usahanya nah ini kita lihat dulu, bagaimana sih usaha nasabah selama ini apakah berkembang dengan baik atau malah justru sebaliknya usaha nya macet, kemudian survei rumah calon nasabah. - Kemudian, dilihat dari 5C (<i>Character, Capacity, Collateral, Capital, Condition Of Economi</i>) <p>Setelah itu baru ditentukan, apakah si calon nasabah itu cocok atau tidak diberikan pembiayaan di bank.</p>
--	--	--	--	--	---

No	Tanggal dan Waktu Wawancara	Nama Responden	Jabatan di Bank	Pedoman Pertanyaan	Isi wawancara
2.	25 Juli 2017, Jam 12.36 WIB	Rodhy Prihandono	<i>Junior Consumer Banking Retail Manager</i>	<p>1. Bagaimana gambaran umum mengenai pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?</p> <p>2. Bagaimana tingkat pembiayaan bermasalah yang timbul di BSM KCP Kaliurang?</p>	<p>Gambaran umum pembiayaan di BSM KCP Kaliurang, terdiri dari beberapa segmen dan nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segmen gadai: cicil emas, - Segmen mikro: dominan pengusaha/wiraswasta, pegawai tetap (PNS dan pegawai swasta) - Segmen KPR dan kendaraan: mulai tahun 2016 fokus di golbertap pegawai negeri/pegawai swasta nasional, dosen, dan pensiunan. <p>Tingkat pembiayaan bermasalah yang timbul di BSM KCP Kaliurang masih 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. Secara total NPF BSM KCP Kaliurang sebesar 0.53%</p>

				<p>3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah?</p> <p>4. Kira-kira berapa NPF/NPL pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah di BSM KCP Kaliurang?</p>	<p>Faktor penyebabnya banyak dan macam-macam :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ada karena usaha menurun - Nasabah tidak tertib setor secara sengaja - Karena memang karakter nasabah yang tidak mau membayar tagihan - Adanya musibah yang dialami nasabah sehingga berpengaruh di pembayaran angsuran - Nasabah kena tipu dari orang lain <p>NPF/NPL per Juli 0,53% an di BSM KCP Kaliurang. Kategori pembiayaan bermasalah yaitu jika kolektabilitas 1-2 masih Performing Financing itu masih dipegang unit KCP Kaliurang sendiri terutama unit bisnis. Tapi jika NPF sudah dilanjutkan maintenance oleh unit recovery dan kerja sama dengan unit bisnis BSM KCP Kaliurang yang dilakukan adalah menagih, restruktur, rescheduling, dan lain-lainnya. Namun, untuk kategori kolektabilitas 5 jika sudah lebih dari 4 bulan kemungkinan akan di write off oleh kantor pusat BSM, akan tetapi tugas unit recovery tetap melakukan penagihan dan upaya harus dilunasi agar langsung masuk jadi fee base income BSM.</p>
--	--	--	--	--	--

No	Tanggal dan Waktu Wawancara	Nama Responden	Jabatan di Bank	Pedoman Pertanyaan	Isi wawancara
3.	28 Juli 2017, Jam 15.00 WIB	Lupik Handayani	<i>Micro Account Officer</i>	1. Seperti apa mekanisme penyaluran pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?	<p>Mekanismenya sendiri sih, saya lihat dari permohonan pembiayaan atau penyaluran dana itu langkah-langkahnya sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Isi data terlebih dahulu, seperti legalitas diri dan jaminan yang akan di serahkan ke bank sebagai syarat pembiayaan - BI Checking dulu, apakah si calon nasabah pernah mempunyai riwayat garis merah yang artinya si calon nasabah pernah berulang kali mengalami kredit macet. Selain itu dilihat lagi apakah si nasabah ini mempunyai riwayat yang sama di bank lainnya. - Survei agunan si calon nasabah itu bagaimana keadaan agunannya apakah milik pribadi atau orang lain yang akan dijaminan sebagai jaminan di bank, survei usahanya nah ini kita lihat dulu, bagaimana sih usaha nasabah selama ini apakah berkembang dengan baik atau malah justru sebaliknya usaha nya macet, kemudian survei rumah calon nasabah. - Rreject (tidak masuknya jaminana atau masuknya jaminan tersebut

				<p>2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?</p>	<p>sebagai syarat pembiayaan)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menganalisa si calon nasabah dilihat dari 5C (<i>Character, Capacity, Collateral, Capital, Condition Of Economi</i>) - Terakhir yaitu penjadwalan akad - Pembukaan rekening tabungan - Lalu ke bagian administrasi atau teller - Setelah itu baru pencairan <p>Faktor penyebabnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resiko bisnis (dari pihak luar) - Resiko Analisa (kesalahan dalam menganalisa dari pihak bank) - Faktor kreditur adalah biasanya ini disebabkan dari faktor karyawan yang berada di dalam perusahaan tersebut. Misalnya: Tidak adanya perencanaan secara tertulis, perencanaan yang kurang matang, marketing kurang teliti dalam menganalisa, dan lain-lain. - Faktor Debitur adalah biasanya disebabkan dari faktor si nasabah yang mengalami pembiayaan. Misalnya: nasabah tidak jujur dalam melaporkan hasil pendapatan, tidak adanya laporan keuangan, dan lain-lain.
--	--	--	--	---	--

				<p>3. Bagaimana proses penanganan pembiayaan bermasalah yang terjadi di BSM KCP Kaliurang?</p>	<p>Proses dari penanganan pembiayaan bermasalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soft Collection (Surat pemberitahuan kepada nasabah) - Midle Collection/ Collection tengah (nasabah telat bayar angsuran, diberikan SP 1-3) - Hard Collection (Tidak mau bayar atau tidak ada itikat baik dari nasabah ke bank) maka akan dilakukan penagihan ke rumah nasabah atau di serahkan ke bagian recovery.
				<p>4. Apa saja kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan bermasalah dan bagaimana cara mengatasinya?</p>	<p>Kendala yang dihadapi dari pihak bank atau marketing dalam menangani pembiayaan bermasalah yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dari pihak nasabah tidak ada di rumah saat dilakukan penagihan ke rumah nasabah - Nasabah kabur atau meninggalkan daerah yang ditempatinya <p>Cara mengatasi dalam penanganan pembiayaan bermasalah yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dari pihak bank tanya-tanya ke tetangga sekitar misal ke pak RT, pak dukuh dan menanyakan keadaan nasabah yang memang mengalami kredit macet tersebut.

				<p>5. Upaya pencegahan apa saja yang dilakukan pihak BSM KCP Kaliurang untuk mengurangi tingkat risiko pembiayaan bermasalah?</p>	<ul style="list-style-type: none">- Lelang jaminan apabila dari pihak nasabah tidak ada itikat baik ke pihak bank. <p>Upaya pencegahan yang dilakukan oleh pihak BSM KCP Kaliurang yaitu dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none">- BI Checking terlebih dahulu- Filter pemilihan nasabah- Melakukan survei ke rumah nasabah ataupun tempat usaha nasabah
--	--	--	--	---	--

No	Tanggal dan Waktu Wawancara	Nama Responden	Jabatan di Bank	Pedoman Pertanyaan	Isi wawancara
4.	28 Juli 2017, Jam 13.30 WIB	Arif Triyono Supriyadi	<i>Branch Operation Manager</i>	1. Seperti apa mekanisme penyaluran pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?	Permohonan pengajuan pembiayaan : <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy buku nikah - Fotocopy KK (Kartu Keluarga) - BI Checking dulu, apakah si calon nasabah pernah mempunyai riwayat garis merah yang artinya si calon nasabah pernah berulang kali mengalami kredit macet. Selain itu dilihat lagi apakah si nasabah ini mempunyai riwayat yang sama di bank lainnya. - NPWP diatas 50 juta - Analisa/ Menganalisa si calon nasabah dilihat dari 5C (<i>Character, Capacity, Collateral, Capital, Condition Of Economi</i>) - Survei agunan si calon nasabah itu bagaimana keadaan agunannya apakah milik pribadi atau orang lain yang akan dijaminan sebagai jaminan di bank, survei usahanya nah ini kita lihat dulu, bagaimana sih usaha nasabah selama ini apakah berkembang dengan baik atau malah justru sebaliknya usaha nya macet, kemudian survei rumah calon nasabah.

				<p>2. Bagaimana strategi penanganan pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?</p>	<p>Strategi penanganan pembiayaan bermasalah:</p> <ul style="list-style-type: none">- Memberikan penyuluhan- Memberikan SP (Surat Peringatan) pada nasabah- Memberikan surat pemanggilan- Serta penagihan secara rutin- Setiap bulannya nasabah harus membayar tagihan sebelum batas maksimal pada tanggal 25
				<p>3. Upaya apa saja yang dilakukan pihak pimpinan bank apabila gejala-gejala pembiayaan bermasalah timbul dari nasabah yang melakukan pembiayaan?</p>	<p>Upaya yang dilakukan oleh pihak pimpinan bank apabila sudah timbul gejala-gejala pembiayaan bermasalah maka dapat dilakukan dengan cara restrukturisasi kembali, melakukan rescheduling kepada nasabah lalu sita aset atau sita jaminan nasabah. Jadi</p>

				<p>4. Apa saja kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan pembiayaan bermasalah dan bagaimana cara mengatasinya?</p>	<p>Kendala yang dihadapi itu ketika melakukan penanganan pembiayaan bermasalah yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">- orangnya/nasabah kabur jadi tidak bisa ditagih lagi- nasabah yang mengulur-ulur waktu untuk membayar tagihan- Nasabah mengalami musibah, seperti sakit keras, dan meninggal dunia- Terjadinya bencana alam <p>Cara mengatasi pembiayaan bermasalah yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none">- Memberikan SP (Surat Peringatan) kepada nasabah- Rekstrukturisasi- Rescheduling- Sita aset/ sita jaminan- Write off
--	--	--	--	---	---

No	Tanggal dan Waktu Wawancara	Nama Responden	Jabatan di Bank	Pedoman Pertanyaan	Isi wawancara
5.	28 Juli 2017, Jam 16.00 WIB	Roni Irawan	<i>Branch Manager</i>	<p>1. Bagaimana gambaran umum mengenai pembiayaan di BSM KCP Kaliurang?</p> <p>2. Bagaimana tingkat pembiayaan bermasalah yang timbul di BSM KCP Kaliurang?</p>	<p>Gambaran umum pembiayaan di BSM KCP Kaliurang, terdiri dari beberapa segmen dan nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segmen gadai: cicil emas, - Segmen mikro: dominan pengusaha/wiraswasta, pegawai tetap (PNS dan pegawai swasta) - Segmen KPR dan kendaraan: mulai tahun 2016 fokus di golbertap pegawai negeri/pegawai swasta nasional, dosen, dan pensiunan. <p>Tingkat pembiayaan bermasalah yang timbul di BSM KCP Kaliurang masih 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. Secara total NPF BSM KCP Kaliurang sebesar 0.53%</p>

				<p>3. Apa saja kriteria bahwa suatu pembiayaan dikategorikan bermasalah?</p>	<p>Kriteria bahwa suatu pembiayaan dikategorikan bermasalah yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sudah menunggak tagihan selama 90 hari <p>Selanjutnya bisa dilihat juga dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - call 1 : lancar - call 2 : kurang lancar - call 3 : lupa bayar - call 4 : diragukan - call 5 : Macet
				<p>4. Upaya atau strategi apa saja yang dilakukan pihak BSM KCP Kaliurang untuk mengatasi pembiayaan bermasalah?</p>	<p>Strategi penanganan pembiayaan bermasalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan penyuluhan - Memberikan SP (Surat Peringatan) pada nasabah - Memberikan surat pemanggilan - Serta penagihan secara rutin - Setiap bulannya nasabah harus membayar tagihan sebelum batas maksimal pada tanggal 25
				<p>5. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?</p>	<p>Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang dilakukan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan SP (Surat Peringatan) - Memberikan surat pemanggilan untuk nasabah

				<p>6. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya pembiayaan bermasalah di BSM KCP Kaliurang?</p> <p>7. Apa saja kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan pembiayaan bermasalah dan bagaimana cara mengatasinya?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apabila sudah menunggak selama 30+1 sudah termasuk SP 1, kemudian 60+1 itu sudah menunjukkan SP 2, dan 90+1 maka itu sudah SP 3 yang diberikan oleh bank. <p>Faktor –faktornya itu bisa kita lihat dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan tidak sesuai dengan usaha si nasabah - Kondisi penurunan usaha si nasabah - Ada kebutuhan yang lain, sehingga si nasabah tidak mampu bayar tagihan - Si nasabah di PHK dari pekerjaan tetapnya - Karena faktor sakit ataupun meninggal dunia <p>Kendala yang dihadapi dari pihak bank atau marketing dalam menangani pembiayaan bermasalah yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dari pihak nasabah tidak ada di rumah saat dilakukan penagihan ke rumah nasabah - Nasabah kabur atau meninggalkan daerah yang ditempatinya <p>Cara mengatasi dalam penanganan</p>
--	--	--	--	---	--

					<p>pembiayaan bermasalah yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">- Dari pihak bank tanya-tanya ke tetangga sekitar misal ke pak RT, pak dukuh dan menanyakan keadaan nasabah yang memang mengalami kredit macet tersebut.
--	--	--	--	--	---

No	Tanggal dan waktu wawancara	Nama Responden	Jabatan di Bank	Pedoman Pertanyaan	Isi wawancara
6.	5 September 2017, Pukul 11.00 WIB	Ibu Tugirah (Nasabah)	Nasabah Pembiayaan Bermasalah	<p>1. Apa saja kendala yang dihadapi Bapak/Ibu ketika akan mengangsur pembiayaan?</p> <p>2. Bagaimana cara Bapak/Ibu ketika menghadapi pembiayaan mulai bermasalah?</p>	<p>Kendala yang biasa saya hadapi itu ya dari kemampuan bayar saya. Saya mempunyai warung sembako dirumah, Suami saya juga sudah tidak bekerja dan penghasilan saya tidak menetap. Terkadang jualan saya ramai dan terkadang juga sepi. Jadi untuk membayar tagihan atau pembiayaan saya di bank itu terkadang terhambat dan mengakibatkan setiap bulan nya tidak bisa bayar tagihan bank. Sehingga terjadi pembiayaan yang bermasalah.</p> <p>Cara saya, ya Cuma bisa diandalkan dari penghasilan warung setiap bulan nya. Dikarenakan anak saya juga belum bekerja. Jadi semua penghasilan atau pendapatan tiap bulan hanya mengandalkan warung sembako saja. Kalau misal kepepet harus bayar angsuran ya saya gali lubang tutup lubang dulu mbk, biasanya pinjam ketempat lain.</p>

				<p>3. Bagaimana sikap Bapak/Ibu ketika mengetahui pihak bank mendatangi kerumah untuk menagih angsuran?</p> <p>4. Apakah pihak bank dalam bersikap dan bertutur kata ketika menagih Bapak/Ibu yang memang sudah mengalami kredit macet bertindak keras atau seenaknya?</p>	<p>Sikap saya atau keluarga saya ketika pihak bank melakukan tagihan kerumah atau memberikan SP ,ya saya ngomong apa adanya bahwa bulan ini belum bisa mengangsur atau membayar tagihan. Mungkin di bulan selanjutnya baru bisa melakukan bayar tagihan atau bayar angsuran. Dan biasanya pihak bank juga bersikap baik kepada kita mbk.</p> <p>Pihak bank justru bertindak sopan dalam bersikap maupun bertutur kata. Dan pihak bank juga selalu memberi saran agar bagaimana tagihan itu bisa diselesaikan sebagaimana mestinya. Dan pihak bank juga tidak bertindak kasar dalam menagih kepada nasabahnya.</p>
--	--	--	--	--	---

No	Tanggal dan Waktu Wawancara	Nama Responden	Jabatan Di Universitas	Pedoman Pertanyaan	Isi Wawancara
7	7 September 2017, Pukul 14.00	Syarief As'ad	Wakil Dekan II	<p>1. Bagaimana Bapak menyikapi ketika mengetahui nasabah mengalami pembiayaan bermasalah di salah satu bank?</p> <p>2. Apakah menurut Bapak cara-cara yang dilakukan</p>	<p>Cara menyikapinya dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melihat Kriteria si nasabah - Melihat dari Pendapatannya setiap bulan - Menganalisa rincian pendapatan tiap bulan - Melakukan wawancara ke tetangga sekitar rumah si nasabah (tanya bagaimana kehidupan dia sehari-hari itu) - Bertanya kepada RT/ Dukuh <p>Tentu setiap bank sudah mempunyai SOP tersendiri dalam menangani pembiayaan bermasalah kepada nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah. Dan seperti yang dapat diketahui pihak bank dalam melakukan cara-cara menangani</p>

			<p>pihak bank dalam menangani pembiayaan bermasalah kepada nasabah itu sudah cukup efektif?</p> <p>3. Bagaimana strategi yang baik guna menangani suatu pembiayaan bermasalah yang terjadi di bank?</p>	<p>pembiayaan bermasalah sudah dijamin efektif, dikarenakan pihak bank tidak mungkin melakukan kekerasan dan bersikap tidak baik kepada si nasabah.</p> <p>Strategi dalam penanganan pembiayaan bermasalah adalah dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan penyuluhan - Memberikan SP (Surat Peringatan) pada nasabah - Memberikan surat pemanggilan - Serta penagihan secara rutin - Setelah itu, Apabila si nasabah tidak menghiraukan keputusan dari pihak bank untuk mengangsur maka pihak bank boleh sita jaminan
--	--	--	---	--

			<p>4. Bagaimana solusi yang baik bagi nasabah ataupun pihak bank dalam mengatasi pembiayaan bermasalah?</p>	<p>Solusi yang baik bagi si nasabah:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selalu menyisihkan pendapatannya setiap bulan agar bisa mengangsur - Selalu taat akan peraturan pembiayaan di suatu bank - Tidak melakukan penipuan atau penggelapan - Selalu minta saran pada pihak bank ketika mulai mengalami masalah angsuran <p>Solusi yang baik bagi pihak bank:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selalu menjalin silaturahmi yang baik pada si nasabah - Memberikan SP ketika nasabah telat bayar - Bertutur kata yang baik dan sopan - Selalu ada ketika si nasabah memerlukan bantuan
--	--	--	---	--

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No: 19/1052-3/094

Assalamualaikum wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Arif Triyono Supriyadi
Jabatan : Branch Operation Manager
Unit Kerja : PT Bank Syariah Mandiri Branch Kaliurang

Memberikan keterangan bahwa

Nama : Zain Nanda Egi Mutiara Hati
NIM : 20130730122
Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Program studi : Ekonomi Perbankan Islam

Telah selesai melakukan penelitian selama 7 hari mulai 20 Juli s.d. 28 Juli 2017 di Bank Syariah Mandiri Branch Kaliurang.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 28 Juli 2017

**PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE KALIURANG**

mandiri
syariah

Arif Triyono Supriyadi
Branch Operation Manager

Perumahan Pembiayaan Konsumtif
 (isi lengkap untuk kelancaran Proses)

Nomor :
 Tanggal :

PERMOHONAN PEMBIAYAAN

Pembiayaan Yang Diajukan : Rp _____ Pengajuan Baru Perubahan Take Over
 Waktu : Rp _____
 Penggunaan (Dijelaskan) : Rp _____

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan
 Tanggal Lahir : _____ Status Belum Menikah Menikah Janda/Duda
 NPWP : _____ Jumlah Tanggungan _____ Janda/Duda
 Pendidikan Terakhir : _____ Pendidikan Terakhir _____

Wilayah : _____ Kode Pos : _____ Lama Tinggal Di Alamat ini : _____
 Tempat Tinggal Pribadi Keluarga Dinas Lainnya (Sebutkan) _____
 Perlu Mendadak Hubungi (Yang Tidak Serumah) _____

Wilayah : _____ Kode Pos : _____ Lama Tinggal Di Alamat ini : _____
 Cara Untuk Menghubungi Anda Dirumah, Pukul _____ Dikantor, Pukul _____

Wilayah : _____ Kode Pos : _____

DATA PEKERJAAN		DATA SUAMI/ISTRI	
Nama Perusahaan	_____	Nama Perusahaan	_____
Jabatan	_____	Tempat/Tanggal Lahir	_____
Pangkat	_____	(Jika Bekerja)	_____
Mulai Bekerja Sejak	_____	Nama Perusahaan	_____
	_____	Bidang Usaha	_____
	_____	Pangkat/Jabatan	_____
Wilayah	Kode Pos : _____	Mulai Bekerja Sejak	_____
	_____	Alamat kantor	_____
(Kawastata)			
NPWP			
Tahun Didirikan		Telepon	_____
		Wilayah	_____
		Kode Pos	_____

DATA PENGHASILAN		PINJAMAN LAIN			
Pendapatan Bersih / Bulan Pemohon	Rp. _____	Nama Kreditor	Jenis Pinjaman/ Kreditor	Jumlah Pinjaman	Jatuh Tempo
Pendapatan Bersih / Bulan Suami / Istri	Rp. _____				
Pendapatan Tambahan (Jika Ada)	Rp. _____				
Biaya / Pengeluaran Per Bulan	Rp. _____				
Biaya Dari Pinjaman Lainnya / Bulan	Rp. _____				
Pendapatan Bersih	Rp. _____				

DATA KEKAYAAN			SIMPANAN REKENING DI BANK			
Jumlah	Lokasi / Merk	Nilai Rp.	Nama Bank	Jenis Simpanan	Atas Nama	Nomor

TANAH RUMAH TINGGAL RUKO BPKB

Jaminan : _____ Merk Kendaraan : _____
 Wilayah : _____ Kode Pos : _____ Type Sedan Minibus Lainnya _____
 Tahun : _____ Warna : _____
 No. IMB : _____ Harga Kendaraan : _____
 Uang Muka : _____
 Nama Dealer : _____
 Alamat Dealer : _____
 Telepon Dealer : _____
 PERUSAHAAN
 Wilayah : _____ Kode Pos : _____ Klasifikasi Pemerintah BUMN Swasta

REFERENSI

1. Nama : _____
 Perusahaan : _____
 Jabatan : _____
 Posisi / Jabatan : _____
 Alamat / Telepon : _____

Saya menyatakan bahwa semua informasi yang diberikan adalah benar. Informasi ini diberikan untuk tujuan permohonan pembiayaan dan dengan ini Saya mengizinkan Bank Syariah untuk mendapatkan dan memeriksa seluruh informasi yang diperlukan. Bersama ini Saya memberikan kuasa kepada Bank untuk memotong dari rekening koran/tabungan/deposito dan melunasi angsuran pembiayaan dan/atau kewajiban lainnya kepada Bank jika terjadi penundaan pembayaran. Dengan ini pula Saya menyatakan bersedia dan akan patuh terhadap ketentuan dan persyaratan yang ditentukan Bank dan Saya mengetahui dan menyetujui bahwa Bank berhak menyetujui/menolak permohonan ini tanpa memberikan alasannya.

Pemohon, _____ (Suami / Istri) _____ Peminjam, _____
 Nama/TTD) _____ (Nama/TTD) _____ (Nama/TTD) _____

SURAT PERNYATAAN & KUASA PELUNASAN KREDIT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Komarudin
Alamat : Griya Indraloka No.4 Karanganyar Rt.058 Rw.016 Brontokusuman
Mergangsan Kota Yogyakarta D.I. Yogyakarta
No. KTP : 3471121011660003

Dengan ini menyatakan :

- Bahwa saya bersedia untuk membayar semua biaya-biaya yang timbul, sehubungan dengan fasilitas pembiayaan yang saya terima dari PT Bank Syariah Mandiri *Branch Office* Kaliurang selanjutnya disebut "**Bank**";
- Bahwa saya bersedia untuk membayar kewajiban dan/ cicilan saya tiap bulannya dengan tertib sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh Bank;
- Bahwa apabila dalam periode masa pinjaman, saya mengundurkan diri, diberhentikan, meninggal dunia ataupun oleh sebab apapun yang mengakibatkan saya tidak bekerja lagi di perusahaan/instansi, maka semua kewajiban saya kepada Bank akan saya dahulukan pembayarannya, dan pihak perusahaan/instansi tempat saya bekerja dan/atau instansi lainnya akan langsung seketika akan membayarkan kepada Bank, dana/uang saya yang bersumber dari:uang pesangon, dana pensiun, dana asuransi jiwa ataupun sumber-sumber lainnya. Apabila dari pembayaran tersebut di atas masih terdapat kewajiban saya yang harus saya lunasi, maka kewajiban tersebut menjadi sepenuhnya tanggung jawab saya dan/atau ahli waris saya untuk melunasi/meyelesaikan sisa kewajiban saya pada Bank;

Dan dengan ini memberikan kuasa kepada Bank :

- Untuk mendebet sejumlah uang yang ada di rekening Pemberi Kuasa di Bank, guna melunasi segala kewajiban, angsuran dan/atau biaya-biaya lain yang timbul sehubungan dengan fasilitas pembiayaan yang diterima Pemberi Kuasa dari **Bank**.
- Untuk mengambil dan menerima seluruh dan/atau sebagian penghasilan/pembayaran gaji dan/atau tunjangan yang berhubungan dengan pangkat/jabatan, lembur dan/atau tunjangan lainnya pada kantor/instansi tempat Pemberi Kuasa/suami bekerja setiap bulannya, guna pembayaran dan/atau pelunasan seluruh dan/atau sebagian kewajiban-kewajiban Pemberi Kuasa sehubungan dengan fasilitas pinjaman yang diterima dari Bank.
- Menerima dan menyimpan Asli **Sertipikat Hak Milik (SHM) No. 02091 atas nama :**
 - a. Dawimah Dahlan Arief
 - b. Muhammad Zaki Sierrad, Sarjana Hukum
 - c. Dokter Nafiah Chusniyati
 - d. Afnan Harifi
 - e. Rouhaty Nur Hikmah
 - f. Irwan Chotami

dan akan dibalik nama menjadi atas nama **Dokter Nafiah Chusniyati** selama jangka waktu pembiayaan.

Surat Pernyataan dan Kuasa ini tidak dapat dicabut dan tidak akan berakhir karena sebab-sebab yang ditentukan pasal 1813 KUH Perdata, melainkan akan berakhir apabila jumlah kewajiban Pemberi Kuasa telah dinyatakan lunas oleh Bank.

Demikian surat pernyataan dan kuasa ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2 November 2016
Pemberi Pernyataan dan Kuasa,

Penerima Kuasa / BANK

Materai Rp. 6.000,-

Mohammad Komarudin
Nasabah

Roni Irawan
Branch Manager

21 Juli 2016
No. 18/0694-3/094

Kepada:
Financing Operation Group
AFO Yogyakarta
Jl. Laksda Adi Sucipto No.167
Yogyakarta

Up. Yth. Ibu Delfi Susanti, *AFO Manager*

Perihal : **PERMOHONAN PELUNASAN PEMBIAYAAN DIPERCEPAT AN. SUPARDI**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Semoga Ibu beserta seluruh staff *Area Financing Operation* Yogyakarta senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Berdasar perihal tersebut diatas mohon dilakukan pelunasan dipercepat a.n. Supardi, S.Pd dengan rincian sebagai berikut:

Sisa O/S	24,478,932.04
Tunggakan	
Margin Berjalan	596,709.22
Total	25,075,641.26

No Loan : LD13142277472
No Rek Debet : 7013474798 a.n. Supardi, SP.Pd

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE KALIURANG

Roni Irawan
Branch Manager

Rodhy Prihandono
JCBRM

SURAT PERMOHONAN PELUNASAN

Assalmau'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami sampaikan permohonan pelunasan pembiayaan Implan dipercepat an.UPT Ngemplak SURANDI.

Dengan rincian sebagai berikut:

Nama : Surandi
Alamat : Ngemplak Rt.00 Rw.003 Umbulmartani Ngemplak Sleman
Pekerjaan : PNS
No Rek : IDR1330500010163

Mohon dilakukan proses pelunasan dipercepat atas faslitas pembiayaan kami di BSM dengan mendebet rek kami dikarenakan saat ini kami memiliki dana untuk pelunasan.

Atas bantuan dan kerjasamanya kai ucapkan terimakasih.

Wassalmau'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 17 Juli 2017

Surandi
Nasabah

BERITA ACARA SERAH TERIMA DOKUMEN LEGAL & AGUNAN

Pada hari ini, Senin tanggal tujuh belas bulan juli tahun dua ribu tujuh belas (17/07/2017), yang bertandatangan dibawah ini: -----

Nama : Ilham Sukoco
Jabatan : *Loan Maintenance and Administration Officer*
Unit Kerja : CMFO Yogyakarta

bertindak dalam jabatan tersebut di atas dan untuk selanjutnya dalam Berita Acara ini disebut PIHAK PERTAMA (yang menyerahkan) -----

Nama : Rodhy Prihandono
Jabatan : *JCBRM*
Unit Kerja : *Branch Office* Kaliurang

bertindak dalam jabatan tersebut di atas dan untuk selanjutnya dalam BAST ini disebut PIHAK KEDUA (yang menerima) -----

Sehubungan dengan telah dilakukannya **pelunasan** pembiayaan nasabah data sebagai berikut :

- Nama Nasabah : Surandi
- No.Loan : LD1417179161

maka pada hari dan tanggal sebagaimana disebutkan di atas, telah dilakukan serah terima dokumen agunan dari PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA sebagaimana PIHAK KEDUA mengakui dan menyatakan telah menerima asli dokumen agunan sebagaimana terinci dalam tabel di bawah ini:

No	Keterangan	Jenis Dokumen
1	SK	ASLI
2	TASPEN	ASLI

Dengan demikian, terhitung sejak hari dan tanggal sebagaimana disebutkan pada awal BAST ini, maka segala hak, kewenangan dan tanggung jawab terhadap dokumen sebagaimana tercantum dalam tabel di atas telah beralih dari PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA dan dalam rangka tertib administrasi maka BAST ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) yang masing-masing BAST ini telah ditandatangani secara penuh sehingga mempunyai kekuatan yang sama sebagai alat bukti bila diperlukan dikemudian hari.

Demikian BAST ini dibuat dan ditandatangani oleh yang berwenang sebagaimana mestinya dan untuk dipergunakan sebagai catatan administrasi masing-masing pihak serta digunakan sebagai alat bukti bila diperlukan dikemudian hari.

PIHAK PERTAMA
(yang menyerahkan)

PIHAK KEDUA
(yang menerima)

Ilham Sukoco
LMAO

Rodhy Prihandono
JCBRM

Mengetahui,

Delfi Susanti
AFO Manager

Roni Irawan
Branch Manager



PT Bank Syariah Mandiri

Branch Office Kaliurang

Jl. Kaliurang Km. 6,4 No 86-A

Yogyakarta 55283

Telp. (0274) 887041,887053

Fax. (0274) 887047

www.syarlahmandiri.co.id

17 Juli 2017
No. 19/1135-3/094

Kepada:
Financing Operation Group
AFO Yogyakarta
Jl Laksda Adi Sucipto No.167
Yogyakarta

Up. Yth. Bapak Wijaya Wisnu Murti, AFO Manager

Perihal : **PERMOHONAN PELEPASAN DOKUMEN JAMINAN**

Assalamu'alaikum, wr. wb

Semoga Bapak beserta seluruh staff *Area Financing Operation* Yogyakarta senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Sehubungan dengan dilunasinya fasilitas pembiayaan murabahah WO nasabah kami pada tanggal 17 Juli 2017, bersama ini kami mohon bantuannya untuk melepaskan dokumen jaminan dengan data sebagai berikut:

No	Nama	No.Loan	Jaminan
1	SURANDI	LD1417179161	SK, TASPEN ASLI

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE KALIURANG

Roni Irawan
Branch Manager

Rodhy Prihandono
JCBRM

SURAT KUASA JUAL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Komarudin
Alamat : Griya Indraloka No.4 Karanganyar Rt.058 Rw.016 Brontokusuman
Mergangsan Kota Yogyakarta DIY.
No. KTP : 3471121011660003

Nama : Nafiah Chusniyati
Alamat : Griya Indraloka No.4 Karanganyar Rt.058 Rw.016 Brontokusuman
Mergangsan Kota Yogyakarta DIY.
No. KTP : 3471124707700001

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama diri sendiri dan untuk melakukan tindakan hukum ini untuk selanjutnya disebut "Nasabah".

Dengan ini memberikan kuasa dengan hak substitusi kepada:
PT BANK SYARIAH MANDIRI, berkedudukan di Yogyakarta melalui *Branch Office* Kaliurang
(untuk selanjutnya disebut "Penerima Kuasa").

----- K H U S U S -----

Guna mewakili karena itu bertindak untuk dan atas nama Pemberi Kuasa untuk menjual dan menyerahkan kepada pihak lain atau siapapun juga dengan harga yang dianggap baik oleh Penerima Kuasa, atas :

- Tanah dan bangunan yang terletak di Karangakjen No.3/879 Rt.042 Rw.011 Kel. Brontokusuman Kecamatan Mergangsan Kota Yogyakarta Propinsi D.I.Yogyakarta dengan bukti riwayat kepemilikan tanah Sertipikat Hak Milik (SHM) Nomor 02091 atas nama :
- Dawimah Dahlan Arief
 - Muhammad Zaki Sierrad, Sarjana Hukum
 - Dokter Nafiah Chusniyati
 - Afnan Harifi
 - Rouhaty Nur Hikmah
 - Irwan Chotami

Dengan nilai Hak Tanggungan Rp. 1.375.000.000,00 di hadapan Nukman Muhammad, SH. MM. M.Kn selaku Notaris/PPAT wilayah Kota Yogyakarta.

Oleh karena itu mengenai hal tersebut diatas, Penerima Kuasa berhak untuk dan atas nama Pemberi Kuasa:

- Mengadakan penawaran, negosiasi dan menetapkan harga menurut pasaran yang dianggap baik;
- Menandatangani surat jual beli dan atau surat-surat lain yang diperlukan;
- Menyerahkan apa yang dijual tersebut kepada Pembeli;
- Menerima uang harga penjualannya dan membuat/menandatangani serta memberikan kwitansinya.

Penerima Kuasa juga berhak mewakili Pemberi Kuasa dalam segala urusan dan tindakan yang diperlukan, walaupun dalam surat kuasa ini tidak disebutkan secara tegas guna pelaksanaan pemberian kuasa yang dimaksud diatas;

Kuasa ini berlaku sampai maksud pemberian kuasa ini tercapai dan tidak dapat dicabut kembali oleh karena sebab apapun juga atau karena sebab yang tercantum dalam pasal 1813 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan SP3 No. 19/010-3/SP3/094 tanggal 27 Februari 2017.

Yogyakarta, 28 Februari 2017

Pemberi Kuasa
Nasabah

Penerima Kuasa,
PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE KALIURANG YOGYAKARTA

Materai Rp. 6.000,-

Mohammad Komarudin
Nasabah

Nafiah Chusniyati
Istri

Roni Irawan
Branch Manager

