

**STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH  
PADA PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT DALAM  
MENJAGA KESEHATAN OPERASIONAL BANK DI BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU  
(KCP) GUNUNG KIDUL WONOSARI**

**SKRIPSI**



Oleh :

Amelia Hafidhotul Afifah

NIM. 402180118

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2022**

## ABSTRAK

Afifah, Amelia Hafidhotul. Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Kidul Wonosari. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.

**Kata Kunci:** Pembiayaan bermasalah, strategi penyelesaian, eektivitas.

Pembiayaan bermasalah kerap terjadi di perbankan syariah di Bank Syaria Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Kidul Wonosari salah satu kegiatan operasionalnya adalah menyalurkan dana kepada nasabah, sebelum bank mencairkan dana kepada nasabah bank harus menganalisis calon nasabah terlebih dahulu akan tetapi setelah pencairan dana, ditengah jalan nasabah mengalami permasalahan saat membayar angsuran. Pembiayaan bermasalah ini disebabkan oleh beberapa faktor, faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari dari faktor eksternal nasabah dan faktor eksternal bencana nasional seperti pandemic *covid-19*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari, bagaimana strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari, dan bagaimana eektivitas penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Adapun penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan data yang digunakan berasal dari wawancara dengan pihak BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi.

Berdasarkan hasil dari penelitian menyimpulkan faktor-faktor pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP gunung Kidul Wonosari berasal dari faktor eksternal nasabah dan bencana nasional pandemik *covid 19*. Sedangkan strategi dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah adalah pendekatan kepada nasabah, relaksasi atau restrukturisasi, jual jaminan secara sukarela, dan lelang jaminan. Eektivitas dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah dengan strategi yang dimiliki cukup efektif untuk dilakukan, terbukti dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah memakai strategi pendekatan kepada nasabah dan relaksasi atau restrukturisasi sudah cukup dalam mengatasi pembiayaan bermasalah.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor:2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016  
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo  
Website: www.iainponorogo.ac.id,email: febi@iainponorogo.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL SKRIPSI
1	Amelia Hafidhotul Afifah	402180118	Perbankan Syariah	Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Kidul Wonosari.

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 9 Mei 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Amin Wahjudi  
NIP. 197502072009011007

Menyetujui,

Dr. Lulur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.  
NIP. 197801122006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor:2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016  
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo  
Website: www.iainponorogo.ac.id, email: febi@iainponorogo.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Kidul Wonosari.

Nama : Amelia Hafidhotul Afifah

NIM : 402180118

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

**Dewan penguji:**

Ketua Sidang :  
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.

Penguji I :  
Dr. Aji Damanuri, M.E.I

Penguji II :  
Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.

Ponorogo, 10 Juni 2022

Mengesahkan,  
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.

NIP 197207142000031005

IAIN  
PONOROGO

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Hafidhotul Afifah

NIM : 402180118

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

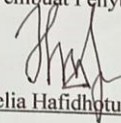
Judul : Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Kidul Wonosari

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya, saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id) adapun ini dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 10 Juni 2022

Pembuat Penyusus,



Amelia Hafidhotul Afifah

NIM. 402180118

P O N O R O G O

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amelia Hafidhotul Afifah

NIM : 402180118

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT DALAM MENJAGA KESEHATAN OPERASIONAL BANK DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) GUNUNG KIDUL WONOSARI.

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 20 April 2022

Pembuat Pernyataan,



Amelia Hafidhotul Afifah

NIM 402180118

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Studi Penelitian Terdahulu .....	5
F. Metode Penelitian.....	8
1. Pendekatan dan Jenis Pendekatan .....	8
2. Kehadiran Peneliti .....	9
3. Lokasi Penelitian.....	10
4. Data dan Sumber Data .....	10
5. Teknik Pengumpulan Data.....	11
6. Teknik Pengolahan Data .....	11
7. Analisis Data.....	13
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	14
G. Sistematika Pembahasan .....	15

<b>BAB II. STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT DALAM MENJAGA KESEHATAN OPERASIONAL BANK.....</b>	<b>17</b>
A. Pembiayaan Bermasalah .....	17
B. Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah .....	25
C. Efektivitas Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah .....	28
<b>BAB III. STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYATDALAM MENJAGA KESEHATAN OPERASIONAL BANK.....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran umum BSI KCP Gunung Kidul Wonosari .....	36
B. Data untuk rumusan masalah pertama .....	41
C. Data untuk rumusan masalah kedua .....	47
D. Data untuk rumusan masalah ketiga .....	54
<b>BAB IV. ANALISIS STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT DALAM MENJAGA KESEHATAN OPERASIONAL BANK .....</b>	<b>58</b>
A. Analisis untuk rumusan masalah pertama .....	58
B. Analisis untuk rumusan masalah kedua.....	61
C. Analisis untuk rumusan masalah ketiga.....	66
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
1. Kesimpulan untuk rumusan masalah pertama .....	70
2. Kesimpulan untuk rumusan masalah kedua .....	70
3. Kesimpulan untuk rumusan masalah ketiga .....	70
B. Saran/Rekomendasi .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang tidak lancar, di mana nasabah tidak memenuhi persyaratan yang sudah dituangkan pada akad, pembiayaan yang tidak menepati rencana angsuran, sebagai akibatnya terbentunya penunggakan, pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang tidak menepati janji pembayaran,<sup>1</sup> Pembiayaan bermasalah ini kerap terjadi di setiap perbankan syariah di pembiayaan mikro, yang kerap terjadi pembiayaan bermasalah ialah di pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit/ pembiayaan spesial pada Usaha Mikro Kecil, Menengah dan Koperasi dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung sarana penjamin untuk bisnis produktif, untuk membiayai sektor perdagangan dan sektor jasa.<sup>2</sup> Jika pembiayaan bermasalah tidak segera diatasi akan berdampak pada kesehatan operasional bank itu sendiri. Menurut Iswi Hariyani, kesehatan suatu bank yaitu hasil berbagai aspek yang mempengaruhi kondisi atau kinerja bank.

BSI KCP Gunung Kidul Wonosari adalah salah satu lembaga yang beranjak dibidang keuangan. BSI Gunung Kidul Wonosari berdiri pada 14 februari 2021 yang beralamatkan di Jl. Brigjen Katamso No.110, Wonosari, Gunung Kidul, Yogyakarta. Produk yang telah ditawarkan pada mereka yang membutuhkan dana dalam jumlah besar cuup bervariasi, Produk

---

<sup>1</sup> Panetir Bungkes, Milda Sahyuli, Mekanisme Pengawasan Pembiayaan Murabahah Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Takengon, *Jurnal Penelitian Ekonomi Akutansi*, Volume 5, Nomor 1, (2021), 75.

<sup>2</sup> Wangsawidjaja, *Seri Pintar Perbankan Kredit Bank Umum: Menurut Teori dan Praktik Perbankan Indonesia* (Yogyakarta: Lautan Pustaka, 2020), 75.

*financing* yang paling diminati di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari merupakan produk KUR yang dimana produk tersebut memakai akad *murabahah*. Meskipun masih ada produk lainnya yang memakai akad *musyarakah mutanaqisah*, dan *ijarah*. Tetapi dalam kenyataannya yang paling diminati merupakan produk pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah*, karena mekanisme produk tersebut lebih mudah digunakan daripada akad lainnya, meski begitu resiko yang dihadapi rentang lebih banyak daripada akad yang lainnya.

Pembiayaan bermasalah terjadi dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal terjadi karena kurangnya informasi sekitar mengenai kepribadian nasabah, sedangkan faktor eksternal terjadi karena faktor eksternal dari nasabah dan dampak bencana nasional pandemic *covid-19*. Menurut Bapak Dwiyanto Edi Kuncoro selaku Micro Relation Team Leader BSI KCP Gunung Kidul Wonosari mengatakan bahwa setelah dilakukan analisis kelayakan pembiayaan 5C yaitu *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition* ternyata dipertengahan membayar angsuran terdapat beberapa nasabah yang memiliki pembiayaan bermasalah di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Hal ini disebabkan oleh faktor eksternal seperti kondisi ekonomi menurun, kondisi usaha nasabah menurun, bencana alam yang terjadi sekarang ini yaitu pandemic *covid-19*, permasalahan keluarga seperti perceraian, dan dana yang digunakan untuk membayar angsuran digunakan untuk hal lain. Langkah yang perlu diambil dalam menghadapi pembiayaan bermasalah terlebih dahulu diketahui sebab terjadinya. Apabila pembiayaan bermasalah meningkat dan tidak segera diatasi maka berpengaruh terhadap penurunan kesehatan operasional bank.<sup>3</sup> Kualitas Pembiayaan bermasalah pada produk kredit usaha rakyat (KUR) di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari dikategorikan menjadi lancar, perhatian khusus, urang lancar, diragukan, dan mancet. Berikut adalah kategori kualitas pembiayaan pada perbankan syariah.

---

<sup>3</sup> Dwiyanto Edi Kuncoro, *Wawancara*, 15 September 2021.

**Tabel 1.1**  
**Kategori Kualitas Pembiayaan pada Perbankan Syariah**

Kualitas Pembiayaan	Kategori	Masa Keterlambatan
Kolektabilitas 1	Lancar	0 hari
Kolektabilitas 2	Perhatian khusus	1 hari-30 hari
Kolektabilitas 3	Kurang lancar	31 hari-60 hari
Kolektabilitas 4	Diragukan	61 hari-90 hari
Kolektabilitas 5	Mancet	91 hari-Takterbatas

(Sumber: Data yang diolah BSI KCP Gunung Kidul Wonosari)

Pada BSI KCP Gunung Kidul Wonosari total nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah pada produk kredit usaha rakyat pada tahun 2021 sekitar 11 nasabah, NPF mencapai 1,1%, pembiayaan yang disalurkan sebesar Rp 19.620.500.000. *Non Performing Financing* (NPF) di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari masih dibawah 5% itu masih baik. Selama secara keseluruhan NPF total pembiayaan suatu bank kurang dari 5% sehingga bank tersebut masih dianggap sehat dan bank tersebut berfungsi dengan baik. Namun jika bank mengalami NPF secara keseluruhan pembiayaan di atas 5% sehingga bank tersebut tidak sehat dan harus dilakukan penagihan penuh.<sup>4</sup>

Secara teknis penyelesaian pembiayaan bermasalah dapat dijalankan di perbankan syariah sebagai upaya dan tindakan bank untuk mengatasi masalah pembiayaan yang dihadapi oleh nasabah pembiayaan yang memiliki prospek usaha yang baik tetapi mengalami kendala membayar angsuran pokok atau utang lainnya, agar debitur dapat memenuhi kewajibannya. Penyelesaian pembiayaan bermasalah yang diterapkan di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari dengan cara yaitu melakukan pendekatan terhadap nasabah, surat peringatan 1, 2, 3, restrukturisasi, jual

<sup>4</sup> Dwiyanto Edi Kuncoro, *Wawancara*, 15 September 2021.

jaminan, dan lelang. Jika usaha nasabah sudah benar-benar bangkrut maka cara penyelesaiannya langsung menggunakan jual jaminan, apabila nasabah memiliki prospek usaha yang baik akan tetapi mengalami kesulitan membayar angsurannya, upaya yang dilakukan bank adalah memberikan relaksasi antara lain *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), *restructuring* (penataan kembali). Selama adanya pandemic *covid-19* ini OJK (Otoritas Jasa Keuangan) memberikan nasihat mengingatkan lembaga-lembaga perbankan untuk memberikan relaksasi dengan cara restrukturisasi, dan ini menguat setelah adanya lonjakan khusus dan disertai PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), dan ini sampai 80% berdampak pada ekonomi, terutama usaha kecil menengah dan juga usaha besar.

Berdasarkan penjelasan masalah di atas, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Kidul Wonosari”. Dengan adanya penelitian ini akan mengetahui bagaimana cara penyelesaian pembiayaan bermasalah di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja faktor-faktor penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari?
2. Bagaimana strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari?
3. Bagaimana efektivitas penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan diatas, ada beberapa tujuan yang ingin dicapai diantaranya:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.
2. Untuk mengetahui strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.
3. Untuk mengetahui efektivitas penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

#### 1. Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan pengetahuan serta menambah wawasan kita pada bidang perbankan syariah khususnya mengenai strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat dalam menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

#### 2. Manfaat praktis

##### a. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sumber ilmu untuk kalangan akademisi. Penelitian ini erat kaitannya dengan mata kuliah praktik mikro bank syariah. Penelitian ini perlu dikembangkan lebih lanjut pada penelitian selanjutnya.

##### b. Bagi penulis

Menambah wawasan penulis terkait strategi penyelesaian penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha

rakyat dalam menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diperlukan tidak hanya untuk memperdalam pengetahuan pembaca, tetapi juga untuk referensi atau review untuk penelitian selanjutnya berhubungan dengan perbankan syariah khususnya terkait penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat dalam menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari

### **E. Studi Penelitian Terdahulu**

Dalam penyusunan skripsi ini, sebelum melakukan penelitian lebih lanjut penulis mengkaji bebrbagai literatur yang ada terlebih dahulu supaya menghasilkan penelitian yang belum ada di penelitian sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan bahan referensi penulis yaitu:

Penelitian yang dilaksanakan oleh Fita Wulandari program studi perbankan syariah IAIN Padangsidempuan, yang berjudul strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada akad murabahah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Padangsidempuan. Dengan hasil penelitian penyebab faktor pembiayaan bermasalah disebabkan dari faktor internal yaitu kepribadian nasabah dan faktor global, sedangkan dari faktor eksternal yaitu terjadinya kendala dari usahannya, dan juga bencana alam seperti gempa bumi, tsunami, kebakaran, sehingga nasabah mengalami kerugian dan mengalami penunggakan pembiayaan. Kesamaan dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas tentang faktor-faktor pembiayaan bermasalah dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah tempat penelitian, dan penelitian ini terfokus pada penyelesaian pembiayaan bermasalah di produk kredit usaha rakyat di BSI

KCP Gunung Kidul Wonosari dalam menjaga kesehatan operasional bank.<sup>5</sup>

Penelitian yang dilaksanakan oleh Mega Sari Aritoning, yang berjudul analisis penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan metode restrukturisasi pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan. Dengan hasil penelitian, penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah disebabkan dari faktor internal dan faktor eksternal dari nasabah dan pihak pegadaian. Untuk mengatasi pembiayaan bermasalah dengan cara restrukturisasi dengan cara penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*). Kesamaan dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan restrukturisasi. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada tempat penelitian dan strategi serta efektifitas dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat.<sup>6</sup>

Penelitian yang telah dilaksanakan oleh Bintang Nur Havidhin, yang berjudul analisis strategi dalam penyelesaian pembiayaan murabahah bermasalah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Mabrur Ponorogo. Dengan hasil penelitian yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah terjadi karena faktor internal dari pihak bank, faktor eksternal yaitu bencana atau permasalahan yang dihadapi nasabah. Kesamaan dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas tentang faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan restrukturisasi. Perbedaan dari penelitian

---

<sup>5</sup> Fita Wulandari, "Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Akad *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia TBK. Kantor Cabang Padangsidimpuan", *Skripsi* (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2021).

<sup>6</sup> Mega Sari Aritonang, "Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah dengan Metode Restrukturisasi pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan", *Skripsi* (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2021).

sebelumnya terletak pada tempat penelitian dan strategi serta efektifitas dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat.<sup>7</sup>

Penelitian yang dilaksanakan oleh Hesti Rianti, yang berjudul analisis strategi penyelesaian pembiayaan murabahah bermasalah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Dengan hasil penelitian faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan murabahah bermasalah karena faktor internal dari pihak bank dan faktor eksternal dari pihak nasabah. Strategi yang digunakan dalam penyelesaian pembiayaan murabahah bermasalah antara lain pendekatan kepada nasabah, pembagian rutin, penjadwalan ulang, dan eksekusi jaminan. Kesamaan dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas tentang faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan restrukturisasi. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada tempat penelitian dan strategi serta efektifitas dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat.<sup>8</sup>

Penelitian yang telah dilaksanakan oleh Silfya Maghda Tiari, yang berjudul analisis penyelesaian pembiayaan bermasalah pada akad murabahah dalam perspektif ekonomi Islam (Studi pada BPR Syariah Kotabumi Lampung Utara). Dengan hasil penelitian yaitu bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah pada akad murabahah dengan cara penagihan secara intensif memberikan surat peringatan 1, 2, 3, restrukturisasi, melalui jalur hukum pengadilan umum/ agama, dan likuidasi jaminan. Kesamaan dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas tentang faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan restrukturisasi. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada tempat

---

<sup>7</sup> Bintang Nur Havidhin, "Analisis Strategi dalam Penyelesaian Pembiayaan *Murabahah* Bermasalah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Mabrur Ponorogo", *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019).

<sup>8</sup> Hesti Riati, "Analisis Strategi Penyelesaian Pembiayaan *Murabahah* Bermasalah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun". *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019).



penelitian dan strategi serta efektifitas dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat.<sup>9</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Untuk mempermudah pembahasan maka penelitian perlu menentukan jenis penelitian apa yang harus digunakan dalam melakukan penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mencari data secara langsung di lokasi penelitian dengan melihat obyek yang diteliti. Penelitian menggunakan penelitian *field research* karena peneliti terjun langsung dilapangan untuk mengamati langsung fenomena yang terjadi yaitu tentang faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR) di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

Sedangkan pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>10</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara langsung kepada *Micro Relation Team Leader, Consumer Business Staff, Funding and Transaction Staff, Marketing Staff, Customer Service*, dan *Teller*. Serta pengamatan dan observasi secara langsung di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari

---

<sup>9</sup> Silfiya Maghda Tiari, “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Akad *Murabahah* dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada BPR Syariah Kotabumi Lampung Utara)”, *Skripsi* (Lampung: Universitas Raden Intan Lampung, 2019).

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 18

sehingga peneliti dapat memperoleh dan membuat data yang diinginkan dalam bentuk data lisan atau tertulis.

## 2. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangatlah penting dan utama, hal ini seperti yang dikatakan oleh Moleong bahwa dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama.<sup>11</sup> Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti dilapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument utama dalam mengungkapkan makna sekaligus sebagai alat pengumpulan data.

Karena itu peneliti harus terlibat dan mengamati langsung ke tempat objek penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari pada bulan September 2021. Adapun data-data yang dibutuhkan oleh peneliti adalah mengenai strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat dalam menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari, disana peneliti melakukan wawancara kepada tim mikro untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Kidul Wonosari, yang beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman No.156, Gunung Kidul, Yogyakarta. Alasan memilih Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari karena sekarang ini bank tersebut merupakan menjadi salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yang mempunyai integrasi yang bagus dan banyak orang lebih memilih untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari terus tumbuh dengan menawarkan produk dan layanan terbaik dengan

---

<sup>11</sup> Moleong J. Lexy, *Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 87.

kemampuan sebagai bank riter modern terkemuka untuk menyediakan layanan *financial* yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

#### 4. Data dan Sumber Data

##### a. Data

Data merupakan catatan atau kumpulan fakta yang berupa hasil pengamatan empiris tentang variable penelitian. Ada berbagai jenis data seperti teks, gambar, audio dan data kombinasi, di sisi lain, dari perspektif proses dan penggunaannya ada dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.<sup>12</sup> Untuk memudahkan penelitian ini, penulis berupaya menggali data dari lapangan dan berusaha mendapatkan informasi yang dibutuhkan, yaitu data tentang strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha mikro dalam menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

##### b. Sumber Data

Sumber data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan subjek penelitian, subjek disini merupakan menjadi sumber informasi. Sumber data dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara kepada bapak Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* dan bapak Esa Kusuma Putra *Marketing Staff*, ibu Pudar Wijayanti selaku *Marketing Staff*, bapak Yogi Atmaja selaku *Marketing Staff di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Kidul Wonosari*.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa cara untuk mengumpulkan informasi dan data. Wawancara sebagai proses pengumpulan informasi untuk tujuan penelitian melalui wawancara sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan

---

<sup>12</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda, 2007), 150.

responden dengan menggunakan sarana yang disebut pedoman wawancara.<sup>13</sup> Dengan ini peneliti melakukan wawancara dengan *Micro Relation Team Leader* dan *Marketing Staff* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data yang berisi catatan-catatan penting tentang masalah yang diteliti, sehingga akan mendapatkan data yang lengkap, valid dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi di penelitian ini di dapat dari BSI KCP Gunung Kidul Wonosari yang mencakup sejarah, visi, misi, struktur organisasi, produk-produk perbankan, seta penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

6. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan pengolahan data, yaitu memeriksa kebenaran data, menyusun data, melakukan pengkodean, mengklasifikasikan data, dan mengoreksi jawaban wawancara yang kurang jelas. Tahap ini dilakukan untuk memudahkan tahap analisis. Peneliti dalam mengelola data menggunakan beberapa langkah sebagai berikut:

a. *Editing* atau Pemeriksaan Data

Pemeriksaan data atau proses editing data dalam penelitian ini yaitu memvalidasi jawaban dan memeriksa kembali apakah jawaban relevan dengan pokok permasalahan yang diteliti berkaitan dengan strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan

---

<sup>13</sup> Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodignostik* (Yogyakarta: PT Leutika Nouvalitera, 2016), 3.

kredit usaha rakyat dalam menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari

b. *Organizing*

Teknik yang digunakan untuk mengelola data yang diperoleh penulis dalam suatu penelitian dengan cara menyusun data tersebut secara sistematis sebagaimana yang telah direncanakan dalam rumusan masalah. Setelah mendapatkan data hasil wawancara tersebut terdapat masalah pada faktor pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BRI KCP Gunung Kidul Wonosari.

c. Penemuan hasil riset

Artinya data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan proses *editing* dan mengorganisasikan, setelah itu dilakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan teori tertentu untuk mencapai kesimpulan yang sesuai dengan keseluruhan masalah yang diteliti. Setelah diolah dengan proses *editing* dan pengorganisasian, peneliti dapat menganalisis data dengan menggunakan teori dalam buku-buku dan di jurnal-jurnal yang sesuai dengan penelitian, sehingga peneliti dapat menyimpulkan hasil dari rumusan masalah yang diteliti tersebut.

7. Analisis Data

Miles and Huberman, mengemukakan supaya kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dijalankan secara terus menerus sampai mendapatkan data yang lengkap, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, data *conclusion drawing/ verification*.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Oleh karena itu data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan

lebih banyak data dan mencarinya sesuai dengan kebutuhan.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini melakukan reduksi data melalui suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan menghilangkan hal yang dianggap tidak perlu. Dengan demikian kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik dan dijelaskan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum data-data penting dari hasil wawancara tentang strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat dalam menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari Data *Display* (Penyajian Data).

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.<sup>15</sup> Peneliti berusaha menjelaskan hasil penelitian ini dengan singkat, padat dan jelas. Setelah data diperoleh maka data dapat dianalisis dengan mengumpulkan segala hasil penelitian.

b. Display data

Merupakan suatu proses pengorganisasian data sehingga mudah untuk dianalisis dan disimpulkan. Data yang diperoleh setelah diredaksi kemudian diorganisasikan sesuai dengan rumusan masalah.

c. *Conclusion Drawing /Verification*

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2019), Cet.1, 321.

<sup>15</sup> *Ibid.*, 325.

oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>16</sup>

#### 8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pada bagian ini, peneliti menyampaikan bahwa data dan temuan di lapangan yang dituliskan sesuai dengan realitas yang sesungguhnya. Hal ini adalah format untuk memverifikasi keabsahan data yang digunakan untuk keperluan verifikasi keabsahan data yang digunakan untuk keperluan verifikasi selain data yang diterima atau sebagai perbandingan antara data dengan hasil data sekunder. Penelitian ini melakukan pengecekan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi.<sup>17</sup>

Dimana melakukan pengumpulan data sekaligus mengunci kredibilitas data. Peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan peneliti yaitu *Micro Relation Team Leader* dan *Marketing Staff* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran sebuah informasi yang didapatkan. Dengan teknik triangulasi dengan metode, yaitu dengan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara beberapa *marketing staff* dari BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

#### G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian skripsi, maka penulis menyajikan sistematika pembahasan supaya menunjukkan penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun untuk sistematikanya sendiri sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

<sup>16</sup> Ibid., 329.

<sup>17</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, 315.

Pada Bab satu pendahuluan, dibagian ini berisikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

## **BAB II : KAJIAN TEORI**

Pada bab dua, dibagian ini penulis akan memaparkan landasan teori yang menjadi dasar dalam penulisan ini. Dalam bab ini penulis menyajikan teori tentang strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk kredit usaha rakyat dalam menjaga kesehatan operasional Bank.

## **BAB III : PAPARAN DATA**

Pada bab tiga, dibagian ini berisi tentang pemaparan data penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian antara lain tentang faktor-faktor pembiayaan bermasalah pada produk kredit usaha rakyat, strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk usaha rakyat, dan efektivitas penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat.

## **BAB IV : PEMBAHASAN/ANALISIS**

Pada bab empat, dibagian ini berisi tentang pemaparan analisis data yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian antara lain tentang faktor-faktor pembiayaan bermasalah pada produk kredit usaha rakyat, strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk usaha rakyat, dan efektivitas penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab bagian terakhir ini berisikan kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Sedangkan kesimpulan menyajikan secara singkat seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.



## BAB II

# STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT DALAM MENJAGA KESEHATAN OPERASIONAL BANK

### A. Pembiayaan Bermasalah

#### 1. Pengertian Pembiayaan

Dalam Bahasa sehari-hari pembiayaan sering diartikan memperoleh barang dengan membayar cicilan atau angsuran dikemudian hari atau memperoleh pinjaman uang yang pembayarannya dilakukan di kemudian hari dengan cicilan atau angsuran yang sesuai dengan akad. Sedangkan pengertian pembiayaan itu sendiri adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu pembiayaan adalah sebagai berikut:

a. Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan pemberi kredit (bank) bahwa kredit yang diberikan benar-benar diterima kembali dimasa tertentu di masa datang. Kepercayaan ini diberikan oleh bank, karena sebelum dana dikucurkan, sudah dilakukan penelitian dan penyelidikan dilakukan untuk mengetahui kemauan dan kemampuannya dalam membayar kredit yang disalurkan.

b. Kesepakatan

Disamping unsur kepercayaan di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi kredit dan si penerima kredit.

Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing. Kesepakatan penyaluran kredit dituangkan dalam akad kredit yang ditangani oleh kedua belah pihak yaitu pihak bank dan nasabah.

c. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembangan kredit yang telah disepakati. Hampir dapat dipastikan bahwa tidak ada kredit yang tidak memiliki jangka waktu.

d. Resiko

Faktor resiko kerugian dapat diakibatkan dua hal yaitu resiko kerugian yang diakibatkan nasabah sengaja tidak mau membayar angsurannya pada hal mampu dan resiko kerugian yang diakibatkan karena nasabah tidak sengaja yaitu akibat terjadinya musibah seperti bencana alam. Penyebab tidak tertagih sebenarnya dikarenakan adanya suatu tenggang waktu pengembalian.<sup>1</sup>

Pembiayaan di bank syariah atau disebut juga kredit di bank konvensional pada dasarnya merupakan sebuah kesepakatan antara bank dengan nasabah yang memerlukan dana untuk membiayai kegiatan atau aktivitas tertentu. Kesepakatan penyaluran pembiayaan bank kepada nasabah tersebut dapat dibedakan berdasarkan akad yang digunakan, akad pembiayaan itu berupa akad jual beli, akad penanaman modal atau investasi, akad sewa/beli, dan ada pula akad pinjam meminjam uang tanpa tambahan atas pokok atau bunga.

Pembiayaan dapat digunakan serta dapat dikembalikan pada waktu yang telah ditetapkan sesuai kesepakatan pada waktu yang telah ditetapkan sesuai kesepakatan, salah satu prinsip yang sering dalam evaluasi pembiayaan adalah prinsip 5c, yaitu *character, capital,*

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), 75.

*capacity*, *collateral*, dan *condition* yang digunakan untuk menilai calon nasabah pembiayaan dengan penjelasan sebagai berikut:<sup>2</sup>

a. *Character* (Karakter)

Karakter menggambarkan watak dan kepribadian seseorang nasabah. Bank perlu menganalisis terhadap karakter calon nasabah, tujuannya adalah untuk mengetahui bahwa ia mempunyai keinginan untuk memenuhi kewajiban membayar pinjaman sampai dengan lunas. Karakter yang diinginkan bank diantaranya yaitu jujur, baik, dan mempunyai komitmen terhadap pelunasan pembiayaan.

b. *Capacity* (Kemampuan)

Ditinjau untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu yang telah disepakati. Kemampuan keuangan sangatlah penting dikarenakan hal ini menjadi sumber utama pembayaran yang diberikan oleh bank. Semakin baik kemampuan keuangan seorang nasabah maka semakin baik pula angsuran yang telah disepakati.<sup>3</sup>

c. *Capital* (Modal)

Adalah penilaian besarnya penggunaan modal yang diperlukan peminjam atau nasabah dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan laba rugi). Dapat juga dilihat darimana saja modal yang ada sekarang.

d. *Collateral* (Jaminan)

Penilaian jaminan dilakukan untuk melihat sejauh mana tingkat kemampuan diperjualbelikan objek jaminan, semakin mudah asset tersebut diperjualbelikan, tingkat resiko bank semakin berkurang.

Jaminan hanya berfungsi atau bersifat sebagai solusi terakhir

---

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 202.

<sup>3</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2011), 112.

apabila debitur bermasalah tidak dapat mengembalikan kewajiban jaminan.<sup>4</sup>

e. *Condition* (Kondisi ekonomi)

*Condition* adalah keadaan ekonomi yang dipertimbangkan dan dikaitkan dengan prospek usaha calon nasabah. Penilaian prospek bidang yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik sehingga kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah relative kecil.<sup>5</sup>

## 2. Pengertian Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah adalah suatu penyaluran dana yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah yang dalam pelaksanaan pembayaran pembiayaan oleh nasabah itu terjadi hal-hal seperti tidak lancar. Kredit bermasalah atau (*Non Performing Loan/ NPL*) dalam perbankan syariah yang dikenal dengan *Non Performing Financing* (NPF) dapat diartikan sebagai pinjaman yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor kesengajaan atau faktor eksternal diluar kemampuan kendali debitur.<sup>6</sup> Dalam hal ini kemacetan suatu pembiayaan dapat terjadi oleh 2 unsur:

1) Dari pihak bank

Artinya dalam melakukan analisis, pihak bank kurang teliti, sehingga apa yang diprediksikan sebelumnya atau mungkin salah dalam perhitungan.

2) Dari pihak nasabah

Adapun pembiayaan mengalami kemacetan dapat terjadi karena 2 unsur yaitu:

<sup>4</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), 163.

<sup>5</sup> Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 49.

<sup>6</sup> Imam Wahyudi, dkk, *Manajemen Resiko Bank Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2013).

- a) Adanya unsur kesengajaan, dalam hal ini nasabah tidak mau membayar kewajiban kepada bank sehingga mengalami kemacetan. Pada dasarnya pihak nasabah mampu membayar.
- b) Adanya unsur tidak sengaja, dalam hal ini nasabah tidak mampu membayar dikarenakan adanya bencana, kebakaran, kecelakaan dan banjir. Sehingga nasabah tidak memiliki kemampuan untuk membayar.<sup>7</sup>

Pembiayaan bermasalah dari segi produktivitasnya yaitu dalam kaitannya dengan kemampuannya menghasilkan pendapatan bagi bank, sudah berkurang/menurun dan bahkan mungkin sudah tidak ada lagi. Bahkan dari segi bank, sudah tentu mengurangi pendapatan, memperbesar biaya percadangan, yaitu PPAP (Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif), sedangkan dari segi nasional, mengurangi kontribusinya terhadap pembangunan dan pertumbuhan ekonomi.<sup>8</sup> Suatu pembiayaan dikatakan bermasalah apabila pembiayaan tersebut tidak lancar, pembiayaan dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan, pembiayaan yang tidak menepati jadwal angsuran, pembiayaan yang memiliki potensi merugikan, pembiayaan yang memiliki potensi menunggak dalam satu waktu tertentu.<sup>9</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 9 PBI No. 8/21/PBI/2006 tentang Kualitas Aktiva Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha<sup>10</sup> Berdasarkan Prinsip Syariah sebagaimana diubah dengan PBI No.

---

<sup>7</sup> Lukmanul Hakim, "Manajemen Resiko Pembiayaan Murabahah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati", Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015), 41.

<sup>8</sup> Fatturahman Jamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 66.

<sup>9</sup> Cita Sry Dja'akum, *Restrukturisasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah dalam Perbankan Syariah*, Volume. 9, Nomor.1 (2017), 52.

<sup>10</sup> Fatturahman Jamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 66.

9/9/PBI/2007 dan PBI No. 10/24/PBI/2008, kualitas pembiayaan dinilai berdasarkan aspek-aspek:

- a. Prospek usaha,
- b. Kinerja (*performance*) nasabah, dan
- c. Kemampuan membayar/ kemampun menyerahkan barang pesanan.

Atas dasar penilaian aspek-aspek tersebut kualitas pembiayaan ditetapkan menjadi 5 (lima) golongan yaitu lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan dan macet, yaitu sebagai berikut:<sup>11</sup>

- a. Lancar

Apabila pembayaran angsuran tepat waktu, tidak ada tunggakan, sesuai dengan persyaratan akad, selalu menyampaikan laporan keuangan secara teratur dan akurat, serta dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan penikatan agunan kuat.<sup>12</sup>

- b. Dalam perhatian khusus

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dana tau margin sampai dengan 90 hari, selalu menyampaikan laporan keuangan secara teratur dan akurat, dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan pengikatan agunan kuat, serta pelanggaran terhadap persyaratan perjanjian piutang yang tidak prinsipil.

- c. Kurang Lancar

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran 90 hari sampai dengan 10 hari, penyampaia laporan keuangan tidak teratur dan merugikan, dokumentasi perjanjian piutang kurang lengkap dan pengikatan agunan kuat, terjadi pelanggaran terhadap persyaratan pokok perjanjian piutang, dan berupaya melakukan perpanjangan piutang untuk menyembunyikan kesulitan keuangan.

- d. Diragukan

---

<sup>11</sup> Ibid., 67.

<sup>12</sup> Ibid., 69.

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dana tau margin yang telah melewati 180 hari sampai dengan 270 hari. Nasabah tidak menyampaikan informasi keuangan atau tidak dapat dipercaya, dokumentasi perjanjian piutang tidak lengkap dan pengikatan agunan lemah serta terjadi pelanggaran yang prinsipil terhadap persyaratan pokok perjanjian piutang.<sup>13</sup>

e. Mancet

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dana tau margin yang telah melewati 270 hari dan dokumentasi perjanjian piutang dana tau pengikatan agunan tidak ada.<sup>14</sup>

Nasabah yang masuk dalam kategori pembiayaan bermasalah disebabkan tidak mampu membayar utangnya. Menyebabkan keuntungan orang yang memberikan pembiayaan berkurang. Akan tetapi, Allah menegaskan bahwa orang yang berhutang tersebut akan diberikan tolerensi sebaik mungkin, yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 280 yang berbunyi:

وَإِنْ كَانَتْ 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.<sup>15</sup>

Apabila ada seseorang yang berada dalam situasi sulit, atau akan terjerumus dalam kesulitan bila membayar utangnya, tangguhkan

<sup>13</sup> Ibid., 70.

<sup>14</sup> Ibid., 71.

<sup>15</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan dan Asbabun Nuzul* (Surakarta: Al-Hanan, 2009), 47.

penagihan sampai dia lapang. Jangan menagihnya jika kamu mengetahui dia sempit, apalagi memaksanya membayar dengan sesuatu yang amat dia butuhkan.

### 3. Faktor-Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor-faktor *intern* dan faktor-faktor *ekstern*. Faktor *intern* adalah faktor yang ada di dalam perusahaan sendiri, dan faktor utama yang paling dominan adalah faktor manajerial. Timbulnya kesulitan-kesulitan keuangan perusahaan yang disebabkan oleh faktor manajerial dapat dilihat oleh beberapa hal, seperti kelemahan dalam kebijakan pembelian dan penjualan, lemahnya pengawasan biaya dan pengeluaran, kebijakan piutang yang kurang tepat, penempatan yang berlebihan pada aktiva tetap, dan permodalan yang cukup. Faktor *ekstern* adalah faktor-faktor yang berada di luar kekuasaan manajemen perusahaan, seperti bencana alam, peperangan, perubahan dalam kondisi perekonomian dan perdagangan, perubahan-perubahan teknologi dan lain-lain.<sup>16</sup>

#### Faktor-Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

##### a. Faktor-Faktor Internal Bank

- 1) Kelemahan dalam analisis pembiayaan
- 2) Kelemahan dalam dokumen
- 3) Kelemahan dalam supervisi pembiayaan
- 4) Kecerobohan petugas bank
- 5) Kelemahan bidang agunan
- 6) Kelemahan kebijakan pembiayaan
- 7) Kelemahan sumber daya manusia
- 8) Kelemahan teknologi

##### b. Faktor-Faktor Internal Nasabah

---

<sup>16</sup> Fatturahman Jamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 73.



- 1) Kelemahan karakter nasabah
  - 2) Kecerobohan nasabah
  - 3) Kelemahan kemampuan nasabah<sup>17</sup>
  - 4) Musibah yang dialami nasabah
  - 5) Kelemahan manajemen nasabah
- c. Faktor-Faktor Eksternal
- 1) Situasi ekonomi yang negative
  - 2) Situasi politik dalam negeri yang merugikan
  - 3) Politik negara lain yang merugikan
  - 4) Situasi alam merugikan
  - 5) Peraturan pemerintah yang merugikan.<sup>18</sup>

## **B. Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah**

### **1. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah**

Bank syariah dalam memberikan pembiayaan berharap bahwa pembiayaan tersebut dapat berjalan lancar. Nasabah dapat mematuhi apa yang telah disepakati dan nasabah dapat membayar angsuran sesuai jadwal. Akan tetapi, bisa terjadi kendala ketika nasabah tidak sanggup untuk melunasi pembiayaan tersebut hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi perbankan syariah. Untuk menentukan langkah yang perlu diambil dalam menghadapi pembiayaan bermasalah, terlebih dahulu kita mengetahui pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor eksternal ataupun faktor internal. Apabila bank telah melakukan pengawasan secara seksama dari bulan ke bulan, dari tahun ke tahun, lalu timbul pembiayaan bermasalah.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), 599.

<sup>18</sup> Ibid., 600.

<sup>19</sup> Fatturahman Jamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 64.

Menurut Kasmir dalam bukunya bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah adalah upaya bank untuk menjaga kualitas pembiayaan dan menghindari resiko kerugian yang mungkin akan dialami oleh pihak bank. Jika pembiayaan tersebut telah mengalami penunggakan, maka pembiayaan tersebut dapat dikategorikan sebagai pembiayaan yang kurang lancar atau bermasalah dan pembiayaan ini harus cepat ditangani oleh pihak Bank Syariah Indonesia agar tidak berkelanjutan. Menurut Kasmir dalam bukunya bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah adalah upaya bank untuk menjaga kualitas pembiayaan dan menghindari resiko kerugian yang mungkin akan diderita oleh pihak bank.

Dalam hal ini maka penyelesaian terhadap pembiayaan bermasalah dilakukan dengan cara lain:

1) Penanganan pembiayaan bermasalah dengan jalan penagihan

Penagihan secara intensif (*cash collection*) merupakan upaya penagihan yang dilakukan oleh bank ke nasabah. Bank akan menghubungi nasabah dan menggunakan pendekatan persuasif dalam membicarakan masalah penyelesaian pembiayaan.

2) *Restrukturisasi*

*Restrukturisasi* dan penghapusan kredit macet merupakan tindakan yang sudah lazim dilakukan di kalangan perbankan. Hal itu bertujuan untuk menurunkan rasio kredit bermasalah (*non performing loan*) agar tingkat kesehatan bank tetap terjaga dengan baik.<sup>20</sup> Restrukturisasi pembiayaan adalah upaya yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya, antara lain melalui:

---

<sup>20</sup> Iswi Hariyani, *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), 1.

- a) *rescheduling* (penjadwalan kembali) khususnya mengubah paket cicilan lebih spesifik mengubah rencana angsuran untuk komitmen klien atau jangka waktu.
- b) *reconditioning* (persyaratan kembali) khususnya mengubah keseluruhan prasyarat pembiayaan, porsi, kerangka waktu dan memberikan penurunan harga selama tidak menambah kelebihan komitmen klien untuk dibayarkan kepada bank, dan
- c) *restructuring* (penataan kembali) agar perubahan spesifik dalam kebutuhan pembiayaan tidak terbatas pada penjadwalan ulang dan reconditioning, diantaranya aset ekstra untuk kantor pembiayaan bank, transformasi kontrak pembiayaan, perubahan pembiayaan menjadi perlindungan syariah jangka menengah dan perubahan pembiayaan untuk menghargai kerja sama saat berada di organisasi klien.

Menurut Ummi Kalsum, pembiayaan yang akan direstrukturisasi dianalisis dengan memperhatikan beberapa hal berdasarkan pada pertama, prospek usaha nasabah atau kemampuan membayar sesuai proyeksi arus kas untuk nasabah pembiayaan usaha produktif. Kedua, kemampuan membayar sesuai proyeksi arus kas untuk nasabah pembiayaan non produktif.<sup>21</sup> Menurut PBI No 13/9/2011 tentang restrukturisasi pembiayaan bagi bank syariah, ketentuan mengenai nasabah yang dapat diberikan upaya dalam restrukturisasi hanya dapat dilakukan untuk nasabah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Nasabah mengalami penurunan kemampuan pembayaran

---

<sup>21</sup> Ummi Kalsum dan Rahmi, "Restrukturisasi Pembiayaan Murabahah Bermasalah", dalam *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume. 2, Nomor. 2 (2017), 5.

b) Nasabah memiliki prospek usaha yang baik dan mampu memenuhi kewajiban setelah restrukturisasi. Restrukturisasi pembiayaan wajib didukung dengan analisis dan bukti-bukti yang memadai serta didokumentasi dengan baik.<sup>22</sup>

### 3) Eksekusi

Eksekusi merupakan alternative dapat dilakukan bank untuk menyelamatkan pembiayaan bermasalah. Eksekusi merupakan penjualan agunan yang dimiliki oleh bank. Hasil penjualan agunan diperlukan untuk melunasi semua kewajiban nasabah. Sisa dari penjualan agunan maka diberikan kepada pihak nasabah, akan tetapi jika hasil penjualan masih kurang untuk membayar kewajiban maka akan menjadi tanggungan nasabah.

## C. Efektivitas Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

### 1. Pengertian efektivitas

Efektivitas berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil, tepat atau manjur.<sup>23</sup> Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan. Jadi efektivitas adalah daya guna, keaktifan, serta adanya sesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.<sup>24</sup> Menurut Siagaan, efektivitas memiliki arti yaitu menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat bagaimana cara mencapai hasil

<sup>22</sup> Bank Indonesia, "PBI Nomor 13/9/PBI/2011 tentang Perubahan atas PBI Nomor 10/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah".

<sup>23</sup> Drs. Putut Sudarwanto, *Kamus Lengkap 300 Milyard Inggris-Indonesia* (Surabaya: Giri Utama), 67.

<sup>24</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 2008, Edisi ke-4), 352.

yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan output.<sup>25</sup> Selain itu efektivitas juga dapat dikatakan suatu pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama, dengan kata lain tercapainya sebuah keberhasilan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu berkaitan dengan hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai.<sup>26</sup>

Pencapaian hasil efektivitas yang dilakukan oleh organisasi terdiri dari tiga tahap, yakni *input*, *conversion*, dan *output* atau masukan, perubahan dan hasil. Pertama *input* meliputi semua sumber daya yang dimiliki, informasi dan pengetahuan, bahan-bahan mentah serta modal. Pada tahap input, tingkat efisiensi sumber daya yang dimiliki sangat menentukan kemampuan yang dimiliki. Kedua, *conversion* ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, manajemen dan penggunaan teknologi agar dapat menghasilkan nilai. Tahap I ini, tingkat keahlian SDM dan daya tanggap organisasi terhadap perubahan lingkungan sangat menentukan tingkat produktifitasnya. Ketiga *output*, pelayanan yang diberikan merupakan hasil dari penggunaan teknologi dan keahlian SDM. Organisasi yang dapat memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efisien dapat meningkatkan kemampuannya untuk meningkatkan pelayanan dengan memuaskan kebutuhan pelanggan.<sup>27</sup>

Menurut S.P. Siagian, ukuran efektivitas mencakup beberapa indikator yang meliputi:

- a. Tujuan pencapaian harus jelas.
- b. Kejelasan strategi.

---

<sup>25</sup> Siagian Sondang. P, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 24.

<sup>26</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model konseptual, penerapan citizen's character dan standar pelayanan minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 179.

<sup>27</sup> Suhairi dan Fatmawati Maryan Ali, "Efektivitas Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah di BPRS Metro Madani Kota Metro Tahun 2014", *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, Volume 3, Nomor 2 (2014), 163.

- c. Analisis dan perumusan kebijakan yang mantap.
- d. Perencanaan yang matang.
- e. Perancangan program yang baik perlu diadakan penjelasan yang tepat.
- f. Ketersediaan sarana juga prasarana.
- g. Efektif dan efisien pelaksanaannya.
- h. Pengawasan sistem dan pengendalian yang mendidik.

Efektifitas berarti menunjukkan hasil akhir kemampuan suatu perusahaan untuk pencapaian atau tidaknya target yang sudah disepakati. Pencapaian keberhasilan yang sesuai dengan kesepakatan waktu berarti mencerminkan bahwa perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional. Efektifitas merupakan terlaksananya suatu tujuan. Yang mana suatu usaha dapat dinyatakan efektif apabila usaha tersebut mampu memperoleh sasaran secara ideal. Suatu usaha yang dapat dikatakan efektif apabila usaha tersebut mampu mencapai tujuan sesuai dengan apa yang dikehendaki.<sup>28</sup>

## 2. Ukuran Efektivitas

Efektivitas erat kaitanya dengan sebuah organisasi. Organisasi dalam mencapai tujuannya berdasarkan kepada langkah-langkah atau program yang telah ditentukan. Program tersebut dapat dikatakan berhasil apabila telah sesuai dengan visi dan misi organisasi. Antara penyusunan program kepada pencapaian visi dan misi dapat dikatakan efektif. Efektivitas pelaksanaan program yang dilakukan kepada masyarakat dapat terwujud apabila ada beberapa indikator, dimana efektivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yaitu:

- a. Input, merupakan dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang telah direncanakan yang berpengaruh pada hasil. semua sumber daya yang dimiliki, informasi

---

<sup>28</sup> Atiqi Chollisni dan Evi Devi Sulistiyani, "Efektivitas Strategi Restrukturisasi dalam Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada KPR Platinum IB Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jakarta Harmoni", *Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 1, Nomor 1 (2021), 4.

dan pengetahuan, bahan-bahan mentah serta modal. Input merupakan semua jenis sumber daya masukan yang digunakan dalam suatu proses tertentu untuk menghasilkan output. Input tersebut dapat berupa bahan baku untuk proses, orang (tenaga, keahlian, ketrampilan), infrastruktur (gedung dan peralatan), teknologi (hardware dan software).

- b. Proses, efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal dapat berpengaruh terhadap hasil. Pendekatan proses internal efektivitas diukur sebagai kesehatan organisasi internal dan efisiensi. Organisasi yang efektif memiliki proses internal yang lancar. Pendekatan proses ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.
- c. Hasil, berupa kuantitas atau bentuk fisik kinerja kelompok atau organisasi, hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara pemasukan dan pengeluaran, usaha dan hasil, presentase pencapaian program kerja.

Produktivitas, adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisiensi, produktivitas berpengaruh pada efektivitas yang berorientasi pada keluaran atau hasil. Produktivitas mencakup pendidikan, motivasi, dan pendapatan.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Sedarmayati, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: CV Mandar Maju, 2009), 60.

#### D. Kesehatan Operasional Bank

Pada operasional bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, melainkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah, kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan. Dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan. Dilansir dari situs OJK (Otoritas Jasa Keuangan) konsep operasional bank syariah salah satunya adalah penyaluran dana. Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu pembiayaan dengan prinsip jual-beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, pembiayaan dengan akad pelengkap.

Salah satu kegiatan penyaluran dana adalah penyaluran dana dengan prinsip jual beli, dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual-beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya, yakni pembiayaan murabahah (*al-bai bi tsaman ajil*) lebih dikenal sebagai murabahah saja. Murabahah berasal dari kata *ribhu* (keuntungan), adalah transaksi jual beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*marjin*). Kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan murabahah selalu dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil, atau muajjal*). Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad, sementara pembayaran dilakukan secara tangguh/cicilan.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>, diakses 6 April 2022.



Aktivitas utama bank adalah mengumpulkan dana masyarakat, kemudian menyalurkan dana tersebut pada pihak yang membutuhkan dana antara lain pengusaha yang ingin membangun fasilitas usaha. Dalam kegiatan *financing* bank dapat saja mengalami resiko kredit. Resiko kredit adalah resiko akibat kegagalan debitur dana tau pihak lain dalam memenuhi kewajiban melunasi kredit pada bank. Pada aktivitas pemberian kredit terdapat kemungkinan debitur tidak dapat memenuhi kewajiban kepada bank karena berbagai alasan, seperti kegagalan bisnis, karena karakter dari debitur yang tidak mempunyai iktikad baik untuk memenuhi kewajiban kepada bank, atau memang terdapat kesalahan dari pihak bank dalam proses persetujuan kredit.

Dalam menyalurkan dana masyarakat, bank dapat saja mengalami kerugian. Untuk menutup potensi kerugian akibat resiko kredit, bank menetapkan cadangan kredit mancat yang disebut dengan CKPN (Cadangan Kerugian Penurunan Nilai). Kerugian pada prekreditan akan mengurangi modal bank. Apabila kerugian bank cukup besar sehingga modal bank tidak mencukupi menutup kerugian, maka dana masyarakat berpotensi tidak dapat dikembalikan bank. Apabila dana masyarakat tidak dikembalikan, maka masyarakat tidak akan lagi percaya lagi bahwa perbankan akan melindungi uang yang disimpan pada bank. Oleh karena itu ketika ada nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah harus segera diatasi supaya tingkat kesehatan bank tetap terjaga.<sup>31</sup>

Tingkat kesehatan perbankan harus selalu diperhatikan untuk menjaga kepercayaan para nasabahnya karena kesehatan bank merupakan kemampuan untuk melakukan kegiatan operasional perbankan secara normal dan mampu memenuhi semua kewajibannya dengan baik dengan cara-cara yang sesuai peraturan yang berlaku.<sup>32</sup> Seperti yang telah ditetapkan dalam peraturan

---

<sup>31</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Resiko 1: Mengidentifikasi Risiko Pasar, Operasional, dan Kredit Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 51.

<sup>32</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 266.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang penilaian tingkat kesehatan bank umum, pada Pasal 2, yaitu:

1. Bank wajib memelihara dana/ atau meningkatkan tingkat kesehatan bank dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen resiko dalam melaksanakan kegiatan usaha.
2. Dalam rangka melaksanakan tanggung jawab atas kelangsungan usaha bank, direksi, dan dewan komisaris bertanggung jawab untuk memelihara dan memantau tingkat kesehatan bank serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memelihara dana tau meningkatkan tingkat kesehatan bank.
3. Bank wajib melakukan penilaian tingkat kesehatan bank dengan menggunakan pendekatan risiko (*riskbased Bank Rating*) baik secara individu maupun secara konsolidasi.<sup>33</sup>

Dalam penilaian tingkat kesehatan bank, dalam kegiatan pembiayaan (*financing*) adalah NPF (Non Performing Financing) merupakan rasio yang digunakan bank syariah untuk mengukur tingkat pembiayaan bermasalah yang terjadi pada suatu bank tersebut. Dlam peraturan Bank Indonesia Nomor 15/2/PBI/2013 tertera bahwa nilai *Non Performing Loan* (NPL) atau NPF maksimum adalah sebesar 5%. Hal ini dapat diartikan bahwa bank dianggap sehat apabila memiliki nilai rasio NPL atau NPF kurang 5%. Karena pada bank syariah menggunakan pembiayaan bukan kredit, maka NPL diganti dengan NPF.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 4/pojk.03/2016 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa*, 6.

<sup>34</sup> Masyhud Ali, *Manajemen Resiko: Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Globalisasi Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 222.

## **BAB III**

# **STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT DALAM MENJAGA KESEHATAN OPERASIONAL BANK**

### **A. Gambaran Umum BSI KCP Gunung Kidul Wonosari**

#### **1. Sejarah BSI KCP Gunung Kidul Wonosari**

Sebagai negara dengan populasi Islam terbesar di dunia, Indonesia berpotensi menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Peningkatan kesadaran masyarakat akan isu halal dan dukungan pemangku kepentingan yang kuat merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal Indonesia. Termasuk bank syariah. Bank Syariah memainkan peran penting sebagai perantara semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Kehadiran bank syariah di Indonesia sendiri telah mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan selama tiga dekade terakhir. Inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat akselerasi juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tak terkecuali bank-bank BUMN, yakni Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan bank syariah milik BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan tersebut menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri,

BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).<sup>1</sup>

BSI KCP Gunung Kidul Wonosari merupakan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu dari BRI Syariah yang ada di Wonosari. BRI Syariah KCP Gunung Kidul Wonosari didirikan sejak 17 November 2021, lalu waktu tanggal 1 Februari 2021 *marger* Berubah jadi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Sehingga secara operasional bank, produk-produk bank, dan persyaratan di setiap jasa perbankan syariah yang ditawarkan kepada nasabah banyak yang berubah.<sup>2</sup>

## 2. Visi dan Misi PT. Bank BRI Syariah

### a) Visi

*Top 10 global islamic bank.* Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

### b) Misi

i. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

---

<sup>1</sup> Bank Syariah Indonesia, "Profil Perusahaan", dalam <https://bankbsi.co.id/jaringan#>, (diakses pada tanggal 9 oktober 2021, jam 13.45).

<sup>2</sup> Kusworo Priyo Widodo, Wawancara, , 24 September 2021.

ii. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

iii. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### **3. Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari**

#### **a. BSI KUR Kecil**

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta. Dengan tarif biaya administrasi 0%.

Keunggulan produk:

- 1) Proses mudah dan cepat
- 2) Bebas biaya provisi dan administrasi
- 3) Berbagai skema sesuai dengan kebutuhan produktif nasabah
- 4) Angsuran ringan

Syarat dan ketentuan umum:

- 1) WNI cakap hukum
- 2) Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- 3) Usaha minimal telah berjalan 6 bulan
- 4) Dokumen yang diperlukan :
- 5) Copy KTP nasabah dan pasangan
- 6) Copy Kartu Keluarga/akta nikah
- 7) Copy NPWP
- 8) Legalitas usaha nasabah

9) Fotokopi dokumen agunan

b. BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta. Tarif dan biaya administrasi 0%.

Keunggulan Produk

- 1) Proses mudah dan cepat
- 2) Bebas biaya provisi dan administrasi
- 3) Berbagai skema sesuai dengan kebutuhan produktif nasabah
- 4) Angsuran ringan.

Syarat dan ketentuan umum

- 1) WNI cakap hukum
- 2) Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- 3) Usaha minimal telah berjalan 6 bulan

Dokumen yang diperlukan :

- 1) Copy KTP nasabah dan pasangan
- 2) Copy Kartu Keluarga/akta nikah
- 3) Legalitas usaha nasabah.

c. BSI KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 10 Juta. Tarif biaya administrasi 0%.

Keunggulan produk:

- 1) Proses mudah dan cepat
- 2) Bebas biaya provisi dan administrasi
- 3) Berbagai skema sesuai dengan kebutuhan produktif nasabah
- 4) Angsuran ringan.

Syarat dan Ketentuan Umum

- 1) WNI cakap hukum
- 2) Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- 3) Usaha minimal telah berjalan 6 bulan

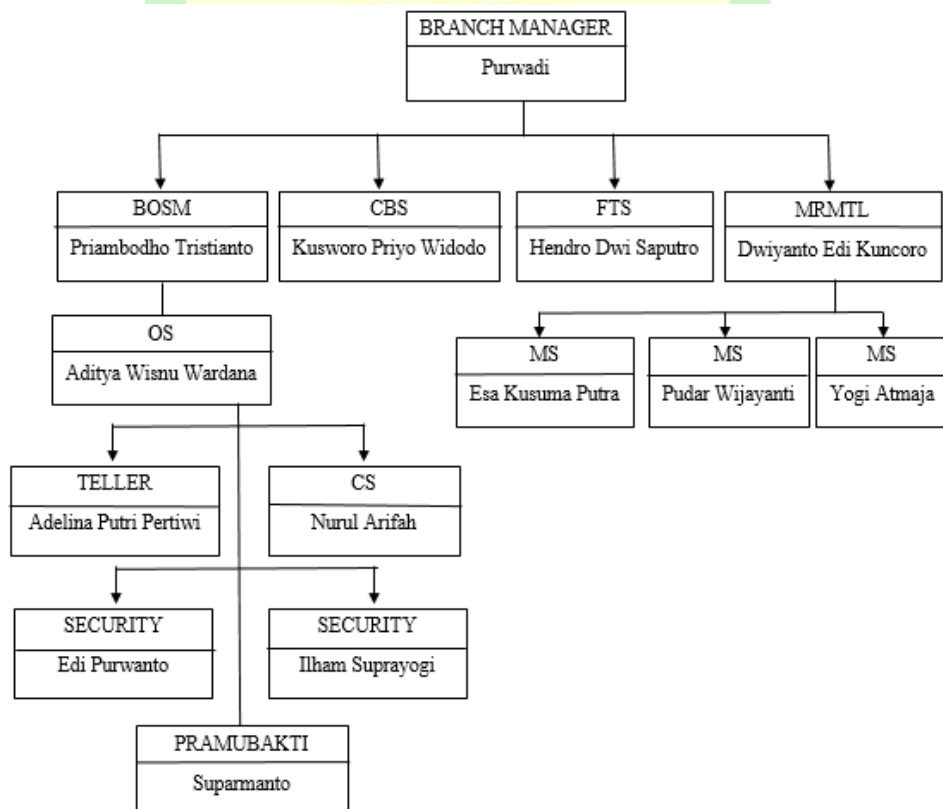
Dokumen yang diperlukan :

- 1) Copy KTP nasabah dan pasangan
- 2) Copy Kartu Keluarga/akta nikah

Legalitas usaha nasabah<sup>3</sup>

#### 4. Struktur Pengurus Organisasi BSI KCP Gunung Kidul Wonosari

Susunan pengurus organisasi BSI KCP Gunung Kidul Wonosari sebagai berikut.



Gambar 3.1 Susunan Personalia BSI KCP Gunung Kidul Wonosari Periode 2021

<sup>3</sup> Bank Syariah Indonesia, "Profil Perusahaan", dalam <https://bankbsi.co.id/jaringan#>, (diakses pada tanggal 9 oktober 2021, jam 13.45).

## **B. Faktor-faktor penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.**

Terjadinya pembiayaan bermasalah sering terjadi di lembaga keuangan perbankan. Kolektabilitas pembiayaan bermasalah digolongkan mulai dari lancar, kurang lancar, dalam perhatian khusus, diragukan, dan macet. Produk pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR) sering mengalami pembiayaan bermasalah, karena peminat yang menggunakan produk tersebut sangat banyak dibandingkan produk pembiayaan lainnya.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Kidul Wonosari merupakan salah satu bank yang kegiatan operasionalnya menghimpun dana kemudian menyalurkan kepada nasabah yang membutuhkan dana. Kredit usaha rakyat (KUR) merupakan salah satu produk pembiayaan yang diperuntukkan untuk nasabah yang membutuhkan dana untuk usahanya. Produk KUR di BSI KCP Gunung Kidul ada berbagai macam ada KUR kecil, KUR mikro, dan KUR super mikro, nasabah dapat memilih produk tersebut sesuai dengan keperluannya. Produk KUR tersebut menggunakan akad *murabahah*, akad *murabahah* sendiri lebih dominan daripada akad pembiayaan lainnya dan banyak resiko yang terjadi.

Nasabah banyak sekali yang memilih produk pembiayaan KUR, sehingga ada beberapa nasabah saat membayar angsuran telat yang tidak sesuai jadwal angsuran yang telah disepakati diawal. Pembiayaan bermasalah di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari disebabkan oleh beberapa faktor. Seperti yang diutarakan oleh .

“Sebelum kita mencairkan dana kepada nasabah kita menganalisis menggunakan analisis 5c terlebih dahulu, walaupun kita sudah melakukan analisis 5c, masih ada beberapa nasabah yang telat membayar angsuran. Apalagi di pandemic *covid-19* ini banyak nasabah yang mengajukan relaksasi. Terjadinya pembiayaan bermasalah ini terjadi karena faktor eksternal perusahaan seperti usaha nasabah mengalami kebangkrutan, omset nasabah menurun, piutang nasabah



dimana-mana belum lunas. Jarang terjadi yang disebabkan dari internal bank.”<sup>4</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, produk pembiayaan yang paling dominan di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari adalah produk kredit usaha rakyat (KUR) pastinya mengalami pembiayaan bermasalah sebagaimana yang telah diutarak oleh Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Terjadinya pembiayaan bermasalah jarang terjadi dari faktor internal pihak bank. Faktor terjadinya pembiayaan bermasalah disebabkan dari faktor oleh pihak nasabah itu sendiri, seperti usaha nasabah mengalami kebangkrutan dan pada saat pandemik *covid-19* saat ini banyak pendapatan nasabah yang mengalami penurunan dan piutang nasabah dimana-mana. Oleh karena itu pihak bank melakukan pemeriksaan langsung ke nasabah untuk mengatasi kendala yang dialami nasabah dan memberikan solusi kepada nasabah.

Menurut bapak Yogi Atmaja selaku *marketing staff* di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari juga mengutarakan:

“Nasabah yang menjadi target kita itukan usaha mikro, usaha kecil, kemitraan, komunitas dan ekonomi kreatif, dan nasabah kita kan kebanyakan yang memiliki usaha kuliner karena di Wonosari sendiri inikan terkenal sebagai tempat wisata kuliner dan semenjak adanya PPKM saat ini sangat dibatasi aktivitas nasabah untuk berjualan sehingga pendapatan mereka menurun dan pada saat membayar angsuran uangnya belum ada. Selain itu penyebab nasabah telat membayar angsuran disebabkan oleh faktor keluarga seperti perselingkuhan, pertengkaran, dan perceraian.”

Jadi menurut bapak Yogi Atmaja terjadinya pembiayaan bermasalah selain dari faktor usaha nasabah mengalami penurunan disebabkan adanya pandemic dan adanya kebijakan PPKM dari pemerintah, penyebab lainnya dari faktor masalah keluarga seperti perselingkuhan, pertengkaran, dan perceraian. Sehingga pihak bank harus memberikan solusi dari masalah yang dialami nasabah supaya lancar atau dapat membayar angsurannya lagi.

---

<sup>4</sup> Dwiyanto Edi Kuncoro, *Wawancara*, 15 September 2021.

Menurut bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

"Sebelum pembiayaan cair kan kita menganalisis calon nasabah itu dulu, maka dari itu analisis calon nasabah itu sangat penting kita harus berhati-hati dan teliti. Biasanya pihak bank itu hanya memakai 4 dari 5 itu yaitu *character*, *capacity*, *condition*, dan *collateral*. *Character* itu jadi kita akan survei, saat survei biasanya bank sudah hafal karakter nasabah seperti apa, selain itu kita lihat dari BI *checking* nanti angsuran di bank lain seperti apa, apakah lancar atau sering nunggak-nunggak nanti *character* bisa dilihat melalui BI *checking* itu untuk melihat karakter pembiayaan angsuran nasabah. Terus ketika kita survei, kita cek karakter pribadi nasabah kita cek lingkungan sekitar nasabah. Misalnya mau survei ke nasabah A, sebelum survei di cek dulu lingkungannya orang itu karakter nya seperti apa melalui warga sekitar, kan yang lebih tahu karakter pribadi nasabah itu bagaimana warga sekitar. Selain itu *Capacity* atau kemampuan membayar si nasabah. Contohnya ada nasabah yang pengajuan pembiayaan Rp 200.000.000 selama 5 tahun, nanti dilihat kapasitas dia membayar atau sumber dari dananya itu darimana, apakah dari usahanya apakah ada gaji yang dia dapat, misalnya nasabah itu punya usaha warung kelontong besar namun disisi lain dia PNS, jadikan sumber dana ada juga dari gaji PNS, Jadi kapasitas sumber dananya kita kroscek jangan sampai kita kasih pembiayaan si nasabah itu tidak mempunyai sumber dana untuk membayar angsuran, cuma memburu kebutuhannya saja angsuran tidak dipikirkan jadi nanti pada akhirnya nunggak, misalnya kapasitasnya bisanya membayar Rp 1.000.000 akan tetapi nasabah mengajukan angsurannya Rp 2.000.000, itu kan salah artinya melebihi kapasitas si nasabah otomatis pinjaman itu mancet."<sup>5</sup>

"*Condition* itu posisi nasabah sebelum kita melakukan pembiayaan, contohnya nasabah pengajuan Rp 200.000.000 tapi dengan kondisi usaha nasabah yang sudah bangkrut kan nanti timbul masalah jika nanti diberikan pembiayaan, dia nanti mengangsurnya lewat apa, maksudnya disini kita nilai dari kondisi ekonomi nasabah dan kondisi usahanya. Selanjutnya *collateral*, seleksi jaminan jadi jangan sampai nasabah pengajuan nilai jaminan semisal Rp 100.000.000, tapi kita cairkan melebihi nilai jaminan itu salah, nanti disinyalir nasabah itu jual jaminan melalui pembiayaan bank, Makannya kita berhati-hati disitu

---

<sup>5</sup> Esa Kusuma Putra, *Wawancara*, 23 Maret 2022.

makannya kan banyak kasus lelang yang tidak laku, soalnya jaminannya yang dinilai Rp 100.000.000 kok pinjamannya Rp 200.000.000, berarti kan ada Mark up nilai jaminan, kalau jaminan itu harganya ditafsir Rp 100.000.000 ya nanti kita ngasih pembiayaannya 80% dari jaminan. Jadi sekitar Rp 70.000.000 atau Rp 80.000.000, nanti untuk mengantisipasi bilamana si nasabah itu mancet otomatis kan jaminannya gampang dijual, jangan kita ngasih pembiayaannya melebihi nilai jaminan.”

“Makannya saat membiayai calon nasabah analisis calon nasabah harus kita benar-benar terapkan supaya tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, kalau kita nanti salah menganalisis kan nanti berdampak pada bank itu sendiri, bisa nanti bank itu rugi karena nasabah yang kita biayai kabur dan tidak ada jaminan untuk menutupi tunggakan si nasabah. Kalau semisal kita lihat dari BI check-in itu kurang bagus, kita tidak bisa mencairkan pembiayaan itu. Tapi semisal kalau nasabah di BI *check-in* nya bagus, cek lingkungan bagus tapi dia mancet berarti kan ada kendala lain, contoh nasabah bangkrut. Waktu kita survei nasabah itu jaya-jayanya, lancar, usahanya ada dua cabang, tapi ditengah jalan usaha mengalami koleb atau bangkrut, Kita tidak bisa menyalahkan bahkan karakter nasabah itu bagus, pembayaran di bank lain juga lancar, check lingkungannya bagus, jadikan ada faktor lai yang tidak masuk analisis itu.”

Disini kita jarang salah menganalisis, penyebab pembiayaan beermasalah itu terjadi karakter nasabah yang tidak baik pada saat penagihan tiba-tiba tidak bisa ditemui, dari segi penghasilan usaha, faktor ekonomi global seperti awal-awal *covid* hampir semua usaha kan gulung tikar jadi kita tidk bisa menyalahkan serta merta ke nasabah. Kita beramsumsi karakter nasabah bagus, usaha lancar, belum tentu hasilnya seperti itu.”<sup>6</sup>

Jadi menurut bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari sebelum mencairkan pembiayaan ke nasabah bank menganalisis calon nasabah terlebih dahulu menggunakan empat cara yaitu *character*, *capacity*, *condition*, dan *collateral*. *Character* disini adalah karakter si nasabah yang dinilai dari dua sisi yaitu dari segi karakter angsuran nasabah di bank lain yang dilihat dari BI *check-in* dan karakter

---

<sup>6</sup> Esa Kusuma Putra, *Wawancara*, 23 Maret 2022.

pribadi nasabah dari informasi warga sekitar. Selain *character* ada *capacity* atau kemampuan membayar nasabah yang dilihat dari penghasilan nasabah. *Condition* adalah kondisi usaha nasabah apakah masih jalan atau sudah bangkrut, jika kondisi usaha nasabah bangkrut bank tidak boleh melakukan pencairan dana, yang terakhir adalah *collateral* atau jaminan, disini bank tidak boleh melakukan pembiayaan melebihi nilai jaminan. Faktor yang mengakibatkan pembiayaan bermasalah adalah karakter nasabah yang tidak baik pada saat penagihan tiba-tiba tidak bisa ditemui, dari segi penghasilan usaha, faktor ekonomi global seperti awal-awal *covid* hampir semua usaha gulung tikar jadi bank tidak bisa menyalahkan serta merta ke nasabah.

Dalam perkembangan BSI KCP Gunung Kidul Wonosari apakah dalam periodenya banyak mengalami pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR). Seperti yang diutarakan oleh Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

“Walaupun pembiayaan kredit usaha rakyat ini sangat banyak peminatnya dibandingkan produk pembiayaan yang lainnya, tidak banyak nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah, saat ini pada tahun 2021 NPF nya sekitar 1,1% jumlah nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah ada 11.”<sup>7</sup>

Dari wawancara tersebut, maka dapat dikatakan pembiayaan kredit usaha rakyat sangat rentang terjadinya pembiayaan bermasalah karena pembiayaan tersebut sangat banyak peminatnya dibandingkan produk pembiayaan lainnya. Apa yang dilatakan oleh bapak Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari diatas mengatakan bahwa pembiayaan bermasalah di pembiayaan kredit usaha rakyat tidak banyak namun ada pembiayaan bermasalah seperti laporan pembiayaan bermasalah yang telah dikatakan oleh bapak Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari yaitu sekitar 1,1 % pada tahun 2021 dari total pembiayaan. Oleh karena itu

---

<sup>7</sup> Dwiyanto Edi Kuncoro, *Wawancara*, 3 Februari 2022.

terjadinya pembiayaan bermasalah, bank harus segera mengatasi dengan menggunakan penanganan yang ada supaya tidak terjadi terus menerus dan merugikan salah satu pihak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari disebabkan oleh faktor eksternal yaitu faktor eksternal dari nasabah itu sendiri seperti adalah laba usaha mengalami penurunan, permasalahan keluarga seperti perceraian, perselingkuhan pertengkaran, adanya iktikad kurang baik dari nasabah, uang untuk membayar angsuran diperuntukkan untuk keperluan yang lainnya. Selain itu juga dari faktor eksternal seperti bencana nasional pandemic *covid-19*.

### **C. Strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.**

Kegiatan operasional yang dilakukan oleh BSI KCP Gunung Kidul Wonosari dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan nasabah salah satunya dalam bentuk pembiayaan kredit usaha rakyat dan akan menghasilkan pendapatan dalam bentuk margin. Kegiatan penyaluran dana yang diberikan kepada nasabah tidak terlepas dari risiko-risiko pembiayaan bermasalah. Dari hasil penelitian dilapangan penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah disebabkan oleh kondisi perekonomian nasabah yang kurang baik, adanya masalah keluarga, adanya bencana pandemic *covid-19*, dan adanya iktikad kurang baik dari nasabah.

Nasabah yang telat membayar kewajibannya sebenarnya tidak langsung ditangani dengan khusus, seperti yang diutarakan oleh bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

“Jadi gini, sebagai marketing kita tidak monoton harus setiap nagih mereka tidak harus ada uang, kitakan tidak tahu perekonomian mereka. Dengan adanya kunjungan kesana kita tanya nasabah “bu, kemarin kok tidak membayar kendalanya apa”, nanti mereka cerita sendiri. Kalau bisa kita punya solusi tentang permasalahan yang mereka hadapi itu. Contohnya kemarin permasalahannya, uangnya

untuk menanggung ke orang lain solusinya dia harus punya jembatan ke orang lain, nanti kalau sudah kembali bisa dibuat untuk membayar angsurannya. Makannya timbul pertanya dari saya “mbak, sumber danamu dari mana”. Dia akan janji tanggal segini akan membayar angsuran, jadi jangan janji-janji aja. Kita harus punya solusi ke mereka, kita mengarahkan setidaknya nanti mereka senang kita kasih gambaran. Kita sebagai marketing tahu kondisi mereka kondisi keluarganya. Intinya kita sebagai marketing harus feksibel, jangan kaku-kaku, harus menjaga komunikasi kepada nasabah.”<sup>8</sup>

Menurut ibu Pudar Wijayanti selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

“Sebenarnya telat membayar tidak langsung ada tindak lanjutnya, dan seharusnya mereka yang telat membayar ada dendanya, akan tetapi suka tidak dijalankan. Tapi sebenarnya denda itu maksudnya di syariah tidak diperkenankan ada biaya lain-lain, apalagi kalau dia akadnya murabahah, apa harga jualnya. Tapi misalnya kalau dia telat. Maksudnya syariah itu masih dibawah naungan Bank Indonesia, dari Bank Indonesia itu kalau ada nasabah telat itu harus ada dendanya, di kita semisal ada denda bukan masuk ke laba atau penghasilan bank tapi masuk ke CSR (*Corporate Social Responsibility*). Jika ada nasabah yang telat membayar angsuran, nasabah tersebut tetap membayar kewajibannya, Cuma porsinya dikurangi, seumpama Rp 500.000 jadi separuhnya.”

Seperti yang diutarakan bapak Esa Kusuma Putra dan ibu Pudar Wijayanti selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari, beliau menjelaskan bahwa setiap ada nasabah yang telat membayar tidak langsung ada tindakan khusus. Sebagai marketing kita harus fleksibel, ketika ada nasabah yang telat membayar angsuran harus didekati secara baik-baik ditanyai terlebih dahulu penyebab kenapa mereka telat membayar nasabah, setelah itu diusahakan sebagai marketing mengasih solusi supaya nasabah kembali lancar membayar angsuran. Selain itu menurut ketentuan Bank Indonesia, nasabah yang telat membayar angsuran dikenakan denda akan tetapi denda tersebut tidak berjalan, di bank syariah denda termasuk kedalam CSR (*Corporate Social Responsibility*).

---

<sup>8</sup> Esa Kusuma Putra, *Wawancara*, 21 September 2021.

Dalam melaksanakan strategi mengatasi pembiayaan bermasalah BSI KCP Gunung Kidul Wonosari melaksanakannya dengan berbagai upaya yang telah ditetapkan, seperti yang diutarakan Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

“Dalam mengatasi pembiayaan bermasalah yang kita lakukan adalah melakukan pendekatan terhadap nasabah, melakukan penagihan secara rutin, mengingatkan nasabah untuk segera membayar angsuran baik secara online maupun langsung. Ketika nasabah tidak memberi respon dengan baik, pihak bank mengeluarkan surat peringatan I, II, III, somasi I, II, pelelangan, nanti sama pengadilan dimediasi, mau diseljika tetap tidak, kalua tidak datang nanti turun surat lelang. Selain itu ada dengan cara relaksasi dan restrukturisasi itu diperuntukkan nasabah ketika usahannya masih jalan, kalua semisal sudah salah menganalisa restrukturisasi itu tidak berlaku, dikarenakan nasabah itu sudah boohong.”<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara tersebut, maka dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat. Strategi yang dilaksanakan pihak BSI KCP Gunung Kidul Wonosari dalam mengatasi pembiayaan bermasalah dengan cara:

1. Melakukan pendekatan kepada nasabah

Tahap pertama ketika ada nasabah telat dalam membayar angsuran, adalah pihak bank melakukan pendekatan kepada nasabah dengan pihak bank melakukan pendekatan kepada nasabah, dengan pihak bank melakukan kunjungan langsung ke tempat nasabah, dengan menanyakan secara baik-baik penyebab nasabah telat membayar angsuran, dan pihak bank dapat memberikan solusi kepada nasabah supaya nasabah bisa lanssr krmali membayar angsuran.

2. Penagihan Rutin

BSI KCP Gunung Kidul Wonosari melakukan penagihan secara rutin kepada nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah baik secara langsung datang ke tempat nasabah maupun lewat telepon atau chat whatsapp.

---

<sup>9</sup> Dwiyanto Edi Kuncoro, *Wawancara*, 22 September 2021.

### 3. Pemberian surat peringatan atau teguran

Ketika pihak bank sudah melakukan kunjungan ke tempat nasabah dan mengingatkan nasabah supaya membayar angsurannya lalu nasabah tidak memberi respon dengan baik, maka pihak bank memberikan surat peringatan I, II, III dengan jangka waktu pemberian surat peringatan menurut SOP yang diterapkan adalah 7 hari.

### 4. Relaksasi

Relaksasi yang diterapkan di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari disini menggunakan cara restrukturisasi, menurut bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

"Waktu khusus covid seperti ini banyak nasabah yang mengajukan relaksasi. Relaksasi ini nanti membayarnya sesuai dengan kemampuan nasabah, angsurannya hanya dapat diperkecil minimal 6 bulan maksimal 1 tahun. Jadi semisal sisa dari angsuran nasabah Rp 2.000.000 terus si nasabah keberatan dan dikecilkan dengan kemampuan membayar sebesar Rp 500.000 selama satu tahun maksimal. Tapi kalau setelah 6 bulan atau 1 tahun gimana perkembangannya nasabah, kalau meminta diperpanjang lagi. Nanti angsuran habis 6 bulan atau 1 tahun biasanya besar."

"Pengajuan relaksasi ini nanti dari pihak bank dan nasabahnya yang menilai. Jadi begini dari pihak bank kan sudah mengetahui data-data nasabahnya yang mana ini angsurannya yang terlambat dikarenakan apa. Nanti kan melakukan kunjungan, nasabah kita tanya kenapa bulan ini tidak membayar, apakah ada kendala, nanti nasabah cerita kendala yang dihadapi apa, nanti kita selesaikan cari solusi bareng-bareng. Biasanya kendala nya itu omsetnya menurun, piutang nasabah bertambah belum ada yang cair. Nanti bank kasih saran apakah angsuran nya mau dikecilkan, supaya nasabah angsurannya aman dan tidak tertunggak, jadi pihak bank dan nasabah aman semua. Yang mengajukan relaksasi ini pihak bank dan nasabah, kadang pihak bank belum menyarankan nasabah sudah mengajukan relaksasi sendiri."<sup>10</sup>

Jadi relaksasi disini menurut bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. adalah perubahan

---

<sup>10</sup> Esa Kusuma Putra, *Wawancara*, 23 Maret 2022.



jangka waktu angsuran dan nominal angsuran dengan jarak minimal 6 bulan dan maksimal 1 tahun. Jika dalam 6 bulan atau 1 tahun tidak cukup nasabah ingin memperpanjang nanti nominal angsurannya bisa besar. Relaksasi disini diperuntukkan bagi nasabah yang usahanya masih berjalan akan tetapi omset dari usaha nasabah itu menurun dan menyebabkan nasabah sulit membayar angsuran

Restruktirisasi disini menurut bapak Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari dilakukan dengan restrukturisasi yaitu *restrukturisasi reconduling*, *restrukturisasi reconditioning*, dan *restructuring*

“Restruktirisasi itu dilakukan kalau usaha nasabah masih jalan, kalau sudah salah menganalisa restrukturisasi itu tidak berlaku, karena sudah nasabah itu bohong. Restruktirisasi itu solusi bank untuk nasabah supaya bisa memenuhi kewajibannya membayar angsuran, disini *restrukturisasi reconduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* ketiga itu dipakai semua sesuai dengan kasus dan permintaan nasabah maunnya seperti apa. Restruktirisasi penyelamatan nasabah dengan cara menganalisa ulang kemampuan nasabah berapa, terus diperpanjang jangka waktunya, contoh jika 2 tahun keberatan ditarik lagi 4,5 tahun, agar kembali jalan, Cuma porsinya berbeda.”

“Selain memperpanjang jangka waktunya, yang dilakukan oleh bank yaitu persyaratan kembali dengan merubah sebagian atau seluruh dari syarat-syarat pembiayaan yang dirubah perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu dan persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimal jumlah pembiayaan. Reconditioning atau persyaratan kembali ini kalau di pembiayaan kredit usaha rakyat yang menggunakan akad murabahah sebenarnya tidak boleh melakukan perubahan pokok dan margin kecuali kalau akadnya MMQ. Akan tetapi pada praktiknya berdasarkan fatwa MUI No 49, murabahah itu dikonversi berdasarkan prinsip MMQ. Sehingga bisa nanti terjadi perubahan pokok dan margin.”<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Dwiyanto Edi Kuncoro, *Wawancara*, 22 September 2021.

Sama halnya yang diutarakan oleh bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari

"Restrukturisasi di pembiayaan kredit usaha rakyat ini kita pakai 3 cara yaitu *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), *restructuring* (penataan kembali). Tergantung khusus dan nasabahnya meminta apa kan ketiga itu caranya berbeda. Yang jelas nasabah nanti meminta dikecilkan angsurannya tapi nasabah tidak meminta harus berapa ribu gitu, yang penting jangka waktunya diperpanjang supaya angsuran nasabah lebih kecil dibandingkan angsuran yang sekarang, itu nanti dimasukkan ke restrukturisasi. Restrukturisasi nanti prosesnya dari angsuran pertama sampai angsuran terakhir cuma satu proses lunas artinya dari angsuran pertama sampai angsuran terakhir sama semua."<sup>12</sup>

Restrukturisasi tidak semata-mata diberikan kepada nasabah begitu saja. Restrukturisasi ini hanya diberikan kepada nasabah yang memenuhi kriteria antara lain nasabah masih memiliki iktikad baik, mengalami penurunan kemampuan dalam membayar angsuran, dan memiliki prospek usaha yang baik sehingga mampu memenuhi kewajibannya setelah restrukturisasi nanti. Restrukturisasi ini tidak diperuntukan bagi nasabah yang usahannya tidak berjalan.

Restrukturisasi pembiayaan hanya dapat dilaksanakan atas dasar permintaan tertulis dari nasabah. Pelaksanaan restrukturisasi harus didasarkan adanya surat permohonan dari nasabah dan didukung oleh catatan analisa serta bukti-bukti yang memadai serta didokumentasikan dengan baik. Bukti-bukti yang memadai berupa laporan keuangan nasabah yang menunjukkan perbaikan kinerja usaha, kontrak kerja baru yang diperoleh nasabah, dan sumber pembayaran lain yang jelas.

##### 5. Jual Jaminan secara sukarela

Jual jaminan secara sukarela disini diperuntukkan jika nasabah sudah tidak sanggup lagi membayar angsurannya ke pihak bank

---

<sup>12</sup> Esa Kusuma Putra, *Wawancara*, 22 September 2021.

seperti yang diutarakan oleh bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

"Nanti jika nasabah tidak sanggup melunasi angsurannya nasabah bisa menjual jaminannya sendiri namanya jual sukarela. Contoh ada nasabah pembiayaan Rp 100.000.000 terus sudah sudah 3 tahun sudah berjalan separuh, terus pinjaman masih Rp 10.000.000. Nah nasabah sudah mancet total, sudah tidak ada kemampuan membayar. Biasanya kita ngasih solusi ke nasabah mau menjual sukarela atau membuat surat lelang. Kalau jual sukarela nanti yang jual dari pihak bank sama pihak nasabahnya. Tapi tidak masuk lelang, artinya nasabahnya juga menawarkan ke orang lain, banknya juga menawarkan ke orang lain lewat personal. Contoh saya tawarkan ke teman-teman "mas ini ada jaminan mancet" nasabahnya butuh Rp 70.000.000 padahal tunggakannya Rp 50.000.000 dan nanti asumsinya Rp 50.000.000 dimasukkan ke bank untuk pelunasan pinjaman terus yang Rp 20.000.000 buat nasabah, biasanya kan nasabah kalau jual sukarela meminta kelebihan biar bisa buat pegangan, uangnya sama si nasabah."<sup>13</sup>

Jual jaminan disini bisa dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Jaminan nanti ditawarkan kepada orang lain, pada saat menjual jaminan harga dari jaminan tersebut diberi harga lebih tinggi dari nominal angsuran nasabah, supaya nanti sisanya bisa menjadi pegangan untuk si nasabah. Penjualan jaminan ini diperuntukkan bagi nasabah yang usahanya sudah bangkrut tidak ada pemasukan lagi dan nasabah sudah tidak sanggup untuk membayar angsuran ke bank.

#### 6. Lelang Jaminan

Lelang jaminan salah satu upaya ketika nasabah sudah tidak ada etiked baik untuk membayar angsurannya. Pada lelang jaminan ini maka bank akan melelang jaminan melalui KPKLN (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang), Seperti yang diutarakan

---

<sup>13</sup> Esa Kusuma Putra, *Wawancara*, 23 Maret 2022.

bapak Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

“Jika lewat SP 1,2,3 tidak ada etiked baik kalau tidak ada solusi jalan keluarnya dan nasabah pasrah akhirnya di somasi. Jadi SP 1,2,3 diluncurkan terus tidak ada tindak lanjut kasih surat somasi 1,2,3 diluncurkan terus tidak ada tindak lanjut harus didaftarkan lelang 1, 2, 3. Lelang Jaminan nantinya lewat KPKLN. Nanti kita daftarkan ke KPKLN dKantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang) untuk dimasukkan dan didaftarkan ke lelang. Lelang terbuka lewat pengadilan yang nanti biasanya pertama itu harganya tinggi, lebih dari prespending atau sisa pinjaman. Jadi sisa pinjamannya Rp 50.000.000 nanti di lelang dengan harga Rp 100.000.000, dan nanti semisal belum laku lelang ke 2 diturunkan jadi Rp 75.000.000, bilamana Rp 75.000.000 itu laku lelang itu nanti tetap uang yang masuk di bank sebesar Rp 50.000.000. Biar Rp 25.000.000 dikembalikan ke nasabah. Tapi kalau semisal dari lelang kedua itu tidak laku, itu nanti lelang ketiga di pres harga Rp 50.000.000.”<sup>14</sup>

Pelaksanaan lelang jaminan ini dilakukan ketika lewat SP 1, 2, 3 diluncurkan, somasi 1,2,3 tidak ada tindak lanjut nasabah tidak ada etiked baik dan tidak ada jalan keluarnya maka didaftarkan lelng 1,2,3 lewat KPKLN (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang) dan lelang terbuka lewat pengadilan dan srtiap Lelang 1,2,3 nanti nominal harganya berbeda. Lelang 1 harganya nanti tinggi, lalu lelang 2 sedikit turun, dan lelang 3 harganya sesuai dengan nilai angsuran nasabah yang harus dilunasi.

### **3. Efektivitas penyelesaian pembiayaan bermasalah pada kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.**

Penyelesaian pembiayaan bermasalah dikatakan efektif apabila BSI KCP Gunung Kidul Wonosari mampu merealisasikan antara perencanaan dengan hasil nyata ketika terjadi pembiayaan bermasalah,

<sup>14</sup> Esa Kusuma Putra, *Wawancara*, 23 Maret 2022.

dengan pemilihan cara yang benar dari beberapa alternatif kemudian mengimplementasikan pekerjaan secara tepat dengan waktu yang cepat. Sehingga berhasil dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keefektifan upaya penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat pada BSI KCP Gunung Kidul Wonosari dapat dilihat pada jumlah kondisi nasabah yang kembali pada kondisi lancar melalui upaya-upaya yang diberikan oleh BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Seperti yang diutarakan oleh bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

“Saat mengatasi pembiayaan bermasalah upaya yang dilakukan pertama dengan cara pendekatan kepada nasabah, waktu kita berkunjung ke rumah nasabah kita tanyai permasalahan yang dialami oleh nasabah itu apa, kita mendengarkan curhatan nasabah. Jangan kalua mereka cerita langsung pamit. Setidaknya kita mendengarkan terlebih dahulu penjelasan dari nasabah, setelah itu kita harus bisa mengasih solusi agar nasabah bisa membayar angsuran lagi. Dari situlah nasabah akan merasa nyaman kepada kita, ketika nasabah sudah kita kasih solusi mereka akan merasa senang. Biasanya nasabah ketika kita sudah kasih solusi mereka bisa lancar kembali membayar angsuran. Dan kita harus tetap bisa menjaga komunikasi, semisal uang sudah cair, angsuran jalan nah tidak sengaja kita melihat KTPnya terus kita ucapin selamat ulang tahun dengan Bahasa yang formal. Jadi intinya kita harus bisa menciptakan rasa kekeluargaan kepada nasabah.”

Seperti yang sudah diutarakan oleh bapak Esa Kusuma Putra selaku *marketing staff* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan cara pendekatan secara langsung kepada nasabah sangat efektif untuk dilakukan dikarenakan ketika berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, nasabah akan merasa nyaman kepada kita, ketika mereka mengalami permasalahan yang menyebabkan mereka telat membayar angsuran mereka langsung cerita kepada kita dan mereka merasa senang ketika pihak bank bisa mengasih solusi dari

permasalahan yang ada, dan mereka bisa membayar angsuran lagi.<sup>15</sup>

Bapak Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari menjelaskan bahwa.

“Nasabah kita ketika telat membayar jarang sampai jual jaminan dan lelang jaminan, rata-rata ketika mengatasi pembiayaan bermasalah menggunakan cara pendekatan secara langsung kepada nasabah secara baik-baik, tagihan rutin kita ingatkan lewat telepon atau chat di whatsapp, dikirim surat peringatan dan relaksasi mereka bisa kembali membayar angsurannya. Jarang sekali sampai jual jaminan dan lelang jaminan. Ada 3 nasabah yang setelah kita melakukan pendekatan secara baik-baik bisa kembali membayar angsuran dan ada 8 nasabah yang direlaksasi. Intinya kita sebagai tim mikro di awal pembiayaan harus ahli dalam menganalisis nasabah yang akan melakukan pembiayaan, dan kita harus sering memonitoring nasabah, biasanya *marketing* itu saat kunjungan kenasabah itu satu bulan 2 kali.”<sup>16</sup>

Dalam hasil wawancara dengan Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari menjelaskan bahwa di strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang pihak bank lakukan cukup efektif. Terbukti di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari jarang sampai eksekusi jaminan, kebanyakan proses penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh pihak bank dengan cara pendekatan secara langsung, relaksasi sudah mampu menyelesaikan pembiayaan bermasalah yang dihadapi oleh nasabah.

Suksesnya penyelesaian pembiayaan bermasalah di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari adanya input yang memadai seperti pengetahuan dan keahlian sumber daya manusiannya yang memenuhi, modal dan fasilitas infrastruktur yang memadai seperti yang diutarakan oleh Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari.

---

<sup>15</sup> Esa Kusuma Putra, *Wawancara*, 23 September 2021.

<sup>16</sup> Dwiyanto Edi Kuncoro, *Wawancara*, 7 Oktober 2021.

“Sebagai tim mikro kita dituntut harus bisa mempunyai kemampuan, pengetahuan, dan keahlian tentang bagaimana cara mengatasi pembiayaan bermasalah. Mulai dari cara pendekatan ke nasabah itu seperti apa, Restrukturisasi itu apa saja dan persyaratan yang harus dipenuhi itu apa saja, jual jaminan dan lelang jaminan itu bagaimana. Kantor juga menyediakan buku pedoman dan Modul dari BSI tentang Mikro mulai dari tentang akad-akadnya, produknya, cara analisis nasabah, sampai penyelesaian risikonya semuanya sudah tersedia disitu, jadi ketika ada salah satu tim mikro yang masih belum paham biasanya tentang itu, bisa untuk menjadi pegangan untuk dia belajar. Jadi kita sebagai tim mikro selain dituntut memenuhi target yaitu sebesar Rp 250.000.000 per marketing kita juga harus ahli dalam menganalisis calon nasabah dan harus ahli menyelesaikan resiko setelah dana itu dicairkan kepada nasabah. Selain itu, kita juga ikut seminar dan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan skill kita. Selain SDMnya yang harus ahli mengatasi pembiayaan bermasalah, kantor juga menyediakan fasilitas infrastruktur seperti kendaraan berupa mobil dan montor, akan tetapi inventaris mobil hanya satu dan montor juga ada satu, jadi kebanyakan dari kita memakai kendaraan pribadi, nanti kantor memberikan uang transportasi senilai Rp 400.000 per bulannya, selain kendaraan fasilitas kantor juga lengkap seperti mesin print dan fotocopy untuk keperluan berkas-berkas, materai, stampel, selalu ada dan tersedia.”<sup>17</sup>

Menurut bapak Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro Relation Team Leader* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari besarnya pembiayaan bermasalah menimbulkan kesulitan dan sekaligus berdampak pada tingkat kesehatan bank yang bersangkutan. Jumlah keseluruhan NPF (*Non Performing Financing*) keseluruhan pada tahun 2021 mencapai 1,1% dari jumlah nasabah 300 orang, jumlah nasabah yang disalurkan sebanyak Rp 19.620.500.000. Artinya masih bisa aman dan terkendalikan, karena masih dibawah 5%.

---

<sup>17</sup> Dwiyanto Edi Kuncoro, *Wawancara*, 3 Maret 2022.

Hasil pemaparan data diatas dapat disimpulkan bahwa strategi penyelesaian yang dilakukan BSI KCP Gunung Kidul Wonosari dapat dijalankan dengan baik dengan cara pendekatan secara langsung, penagihan rutin, dan relaksasi berjalan sangat efektif dan memiliki dampak positif, dan jarang nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah sampai eksekusi jaminan. Sehingga akan berpengaruh terhadap kesehatan operasional bank berstatus sangat sehat.





## **BAB IV**

### **ANALISIS STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT DALAM MENJAGA KESEHATAN OPERASIONAL BANK**

#### **A. Analisis Faktor-Faktor Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari**

Terjadinya pembiayaan bermasalah bukan lagi hal yang asing di perbankan syariah, semua perbankan syariah pasti mengalami pembiayaan bermasalah. Sebaik-baiknya lembaga perbankan syariah dalam menganalisa sebuah pembiayaan namun tetap tidak luput dari yang namanya pembiayaan bermasalah. Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada umumnya disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada di dalam perusahaan itu sendiri. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berada di luar kendali manajemen perusahaan, seperti bencana alam, perang, perubahan kondisi ekonomi dan perdagangan, serta perubahan teknologi.<sup>1</sup>

Pembiayaan bermasalah yang terjadi di setiap perbankan syariah memiliki faktor yang berbeda-beda penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah. Berdasarkan hasil pengungkapan data tersebut penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada BSI KCP Gunung Kidul Wonosari disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal dari nasabah, maupun dari pihak bank faktor internal yang pernah terjadi disebabkan

---

<sup>1</sup> Fatturahman Jamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 73.

karena kurangnya informasi lingkungan sekitar mengenai kepribadian nasabah yang mengakibatkan di tengah jalan pada saat penagihan nasabah hilang begitu saja,. Selain itu ada Faktor eksternal yang disebabkan nasabah menghilang, kebangkrutan usaha, masalah keluarga nasabah memprioritaskan kepentingan lain dan terkena dampak *covid-19*. Sehingga peneliti akan menganalisis dari data yang didapat satu persatu sebagai berikut:

#### 1. Faktor Eksternal dari Nasabah

Faktor eksternal yang terjadi menyebabkan timbulnya pembiayaan bermasalah di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari disebabkan dari nasabah itu sendiri yaitu:

##### a. Nasabah Menghilang

Nasabah menghilang saat waktunya membayar angsuran jika tidak segera diatasi memang sangat berdampak kepada bank, karena jika nasabah tidak menepati kewajibannya dan jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan kerugian pada pihak bank. Berdasarkan penelitian di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari penyebab nasabah tiba-tiba menghilang dan lupa akan tanggung jawabnya membayar angsuran dikarenakan mereka tidak menceritakan permasalahannya kepada pihak, mereka takut untuk bertemu dengan pihak bank, rata-rata dana untuk membayar angsuran masih belum ada dikarenakan omset usahanya menurun banyak piutang yang belum lunas disebabkan usahanya gulung tikar. Jadi untuk mengatasi hal seperti itu bank harus mendekati nasabah secara personal.

##### b. Kebangkrutan usaha

Nasabah yang menggunakan pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR) salah satu pendapatannya dari berwirausaha. Kebangkrutan dari usaha nasabah akan mengakibatkan menurunnya pendapatan nasabah, hal itu juga akan berdampak pada nasabah sulit untuk membayar angsuran. Jika nasabah mengalami kebangkrutan pada

usaha tentunya pendapatan nasabah menurun sehingga dana yang seharusnya dipakai untuk membayar angsuran lebih diutamakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari nasabah dan melunasi tagihan ke suplayer. Pihak bank untuk menangani permasalahan yang dihadapi nasabah ini maka yang dilakukan oleh pihak bank harus sering memonitoring usaha nasabah disetiap bulannya.

c. Adanya iktikad yang tidak baik dari nasabah

Nasabah yang melakukan pembiayaan pada saat pembiayaan sedang berjalan tidak semua nasabah memiliki iktikad yang baik, memang ini sulit dideteksi oleh pihak bank, karena menyangkut soal moral dan akhlak nasabah. Iktikad yang tidak baik ini seperti, nasabah yang melakukan pembiayaan penggunaan dananya tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dan pada saat penagihan nasabah tidak segera membayar angsurannya sehingga bank tindakan yang dilakukan oleh bank, bank menyarankan untuk menjual jaminannya.

d. Permasalahan keluarga

Permasalahan keluarga yang dihadapi oleh nasabah adalah perceraian akibatnya nasabah lupa dan tidak peduli akan kewajibannya membayar angsuran. Sehingga bank harus memberikan solusi kepada nasabah agar nasabah bisa membayar angsurannya dengan lancar, jika nasabah tetap tidak peduli maka bank harus bertindak secara tegas supaya tidak membuat kerugian pada bank karena banyaknya permasalahan pada pembiayaan.

e. Nasabah memprioritaskan kepentingan yang lain

Nasabah yang melakukan pembiayaan, saat jadwalnya harus membayar angsuran uangnya sering digunakan untuk kepentingan yang lain seperti melunasi tagihan ke suplayer, biaya sekolah anaknya, dan untuk menghutangi orang lain. Akibatnya nasabah telat membayar angsuran, sehingga pihak bank memberikan solusi

jalan keluar terhadap permasalahan yang sedang kepada nasabah supaya lancar kembali membayar angsuran.

## 2. Dampak bencana nasional pandemic *covid-19*

Adanya pandemic *covid-19* ini sangat berdampak ke mata pencaharian nasabah, seperti kita ketahui sebagian nasabah yang menggunakan pembiayaan KUR ini dari usaha mikro, usaha kecil, kemitraan, dan ekonomi kreatif dan itu sangat berdampak pada laba usaha nasabah disetiap harinya, apalagi dipandemi ini pemerintah mengeluarkan kebijakan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), sehingga waktu nasabah untuk berjualan sangat dibatasi. Akibatnya penghasilan nasabah menurun dan dana nasabah untuk membayar angsuran sangat kurang, dan banyak usaha nasabah yang gulung tikar, sehingga pihak bank menawarkan relaksasi dan restrukturisasi kepada nasabah yang berdampak pandemic *covid-19*.

### **B. Analisis Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dalam Upaya Menjaga Kesehatan Operasional Bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari**

Hampir setiap bank syariah menghadapi masalah pembiayaan bermasalah, sehingga yang paling penting bagaimana menghadapi pembiayaan bermasalah tersebut dan pencegahan dapat dilakukan secara maksimal supaya pembiayaan bermasalah dapat di minimalisir. Jika pembiayaan bermasalah tidak segera diatasi maka akan berdampak pada kesehatan bank itu sendiri. Penyelesaian pembiayaan bermasalah merupakan tindakan yang dilakukan oleh bank kepada nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah dengan cara yang tepat dengan waktu yang tidak lama supaya terhindar dari resiko kerugian dan menjaga kualitas pembiayaan.<sup>2</sup>

Menurut Faturrahman jamil penyelesaian terhadap pembiayaan bermasalah dapat dilaksanakan dengan berbagai cara seperti yang pertama

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), 102

dengan cara penyelesaian secara damai yang dimana pihak debitur masih kooperatif, penyelesaian pembiayaan bermasalah masih dilakukan dengan baik-baik oleh bank dengan pihak nasabah. Kedua restrukturisasi, merupakan upaya perbankan untuk membantu nasabah memenuhi kewajibannya melalui penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*). Ketiga penjualan agunan secara sukarela, artinya nasabah sebagai pemilik agunan dapat menjual agunan itu sendiri untuk melunasi angsurannya. Keempat penyelesaian melalui kantor lelang, penjualan barang jaminan yang telah diikat dengan hak tanggungan berdasarkan janji bahwa pemegang hak tanggungan pertama mempunyai hak untuk menjual atas kekuasaan sendiri objek hak tanggungan apabila debitur cidera janji.

Hasil wawancara dari beberapa informan di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari Penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR) di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari memiliki beberapa strategi untuk penyelesaiannya yaitu:

1. Penyelesaian secara damai

Upaya penyelesaian secara damai dijalankan yang dimana pihak nasabah masih kooperatif, sehingga masih dapat dilakukan upaya penyelesaian secara damai antara debitur dan bank.<sup>3</sup> Penanganan pembiayaan bermasalah dengan penyelesaian secara damai kepada nasabah yang dilakukan pihak BSI KCP Gunung Kidul Wonosari ada beberapa cara antara lain:

- a. Pendekatan kepada nasabah

Bank melakukan pendekatan kepada nasabah, dengan melakukan kunjungan langsung ke tempat nasabah untuk mengecek keadaan bisnis nasabah. Bank kemudian memberikan saran dan mencari solusi atas masalah yang dihadapi nasabah. Pendekatan ini membantu untuk menemukan informasi tentang penyebab nasabah

---

<sup>3</sup> Ibid., 96.

terlambat membayar angsuran. Setelah mendengarkan semua permasalahan nasabah, bank memberikan solusi atau titik terang kepada nasabah agar nasabah segera melunasi pembayaran angsurannya

b. penagihan secara intensif

Penagihan secara intensif (*cash collection*) adalah upaya yang dijalankan oleh pihak bank kepada nasabah. Dengan cara bank akan menghubungi nasabah menggunakan pendekatan persuasif dalam membicarakan permasalahan penyebab pembiayaan bermasalah..Penagihan yang dilakukan oleh BSI KCP Gunung Kidul Wonosari adalah dengan cara datang ketempat nasabah langsung, ketemuan disuatu tempat, dan juga lewat telepon atau chat whatsapp secara formal. Bank melakukan penagihan secara rutin kepada nasabah supaya nasabah segera membayar kewajibannya agar bank tidak terkena dampak dari permasalahan pembiayaan bermasalah.

c. Pemberian surat peringatan atau teguran

Surat peringatan yang diberikan kepada nasabah yang bermasalah ini terbagi menjadi tiga yaitu surat peringatan I, II, III, dengan jangka waktu pemberian surat peringatan 7 hari supaya nasabah akan segera sadar dengan kewajibannya. Apabila nasabah menunggak selama 7 hari melewati tanggal jatuh tempo angsuran maka diberikan surat peringatan I. Surat peringatan II diberikan kepada nasabah yang sudah menunggak selama 14 hari melewati tanggal jatuh tempo. Apabila selama 21 hari nasabah belum membayar angsuran maka diberikan surat peringatan ke III..

2. Restrukturisasi

Restrukturisasi yaitu tindakan yang dijalankan bank untuk membantu nasabah supaya dapat segera menyelesaikan tanggungannya dengan cara penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali

(*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*).<sup>4</sup> Restrukturisasi di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari ini sering disebut dengan relaksasi. Relaksasi ini diperuntukkan bagi nasabah yang mengalami penurunan pendapatan dikarenakan usaha nasabah rugi dikarenakan pandemic *covid-19* ini. Restrukturisasi yang digunakan di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari ada tiga cara yaitu *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* yang nantinya tergantung kasus dan yang nasabah inginkan, pemaparan restrukturisasi sebagai berikut:

a. *Rescheduling* (penjadwalan kembali)

Restrukturisasi dilakukan dengan cara memperpanjang jangka waktu jatuh tempo pembiayaan tanpa mengubah sisa utang nasabah. Saat pengajuan *rescheduling* ini bank memperpanjang jangka waktu kredit memberikan keringanan masalah jangka waktu 6 bulan menjadi 1 tahun sehingga debitur mempunyai waktu yang cukup untuk melunasinya dan juga bank memperpanjang jangka waktu angsuran, yang awalnya 36 kali menjadi 48 kali dan hal ini tentu saja jumlah angsuran pun semakin mengecil seiring dengan penambahan jumlah jangka waktu angsuran.

b. *Reconditioning* (persyaratan kembali)

Restrukturisasi dilaksanakan dengan cara merubah kembali persyaratan-persyaratan pembiayaan seperti jumlah angsuran, jangka waktu, jadwal pembayaran dan pemberian potongan sepanjang tidak menambah sisa kewajiban nasabah. *Reconditioning* yang diterapkan ini dengan cara merubah berbagai persyaratan seperti perubahan jadwal angsuran, jumlah angsuran, dan jumlah angsuran.

c. *Restructuring* (penataan kembali)

*Restructuring* (penataan kembali) agar perubahan spesifik dalam kebutuhan pembiayaan tidak terbatas pada penjadwalan ulang

---

<sup>4</sup> Ibid., 96.

dan reconditioning, diantaranya aset ekstra untuk kantor pembiayaan bank, transformasi kontrak pembiayaan, perubahan pembiayaan menjadi perlindungan syariah jangka menengah dan perubahan pembiayaan untuk menghargai kerja sama.

### 3. Menjual jaminan secara sukarela

Menjual jaminan secara sukarela yang artinya nasabah sebagai pemilik agunan dapat menjual sendiri agunan tersebut supaya dapat melunasi angsurannya,<sup>5</sup> di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari jual jaminan ini bisa dilakukan oleh pihak bank atau pihak nasabah itu sendiri, yang dimana jaminan dijual ke orang lain dengan nominal lebih tinggi dari total sisa pembiayaan, yang dimana sisanya dapat untuk pegangan si nasabah.

### 4. Lelang jaminan

Penjualan agunan mudah dikaitkan dengan kewajiban di bawah janji bahwa jika debitur melanggar janji, kreditur pertama memiliki hak untuk menjual subjek kewajiban atas inisiatifnya sendiri.<sup>6</sup> Ketika dari SP 1, 2, 3 dan Somasi 1,2,3 tidak ada etika baik dari nasabah maka bank harus melakukan pendaftaran lelang 1, 2, 3 melalui KPKNL (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang), yang nanti lelang terbuka lewat pengadilan.

Dari analisis ini, bahwa strategi yang digunakan untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari sudah baik. Semua strategi yang dijalankan membantu nasabah dalam menyelesaikan masalahnya terkait angsuran. Penyelesaian yang dilaksanakan oleh pihak bank juga tidak semena-mena kepada nasabah, bank akan mencari tahu terlebih dahulu penyebab timbulnya penyebab pembiayaan bermasalah hulu, musyawarah kepada nasabah dan tidak langsung eksekusi jaminan dan memberikan gugatan ke

---

<sup>5</sup> Ibid., 96.

<sup>6</sup> Ibid., 96.



pengadilan. Berdasarkan hasil paparan di atas, dapat dianalisis bahwa bank telah melakukan beberapa prosedur penyelesaian pembiayaan bermasalah sesuai dengan pendapat dari Faturrahman Jamil.

### **C. Analisis Efektivitas Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dalam Upaya Menjaga Kesehatan Operasional Bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari**

Tujuan dari adanya strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang ada di BSSI KCP Gunung Kidul Wonosari diantaranya supaya nasabah dapat memenuhi kewajibannya kepada bank supaya nasabah lancar kembali membayar angsuran, sehingga kesehatan bank itu sendiri akan terjaga. Jika Pembiayaan bermasalah tidak segera diselesaikan akan berdampak kepada kesehatan operasional bank itu sendiri seperti yang diutarakan iswi hariyani jika pembiayaan bermasalah tidak segera diatasi akan berdampak dengan kondisi operasional bank seperti kerugian meningkat, keuntungan menurun, modal habis dan modal menurun, dan lembaga keuangan syariah tidak dapat memperluas pembiayaan mereka, mempengaruhi citra bank itu sendiri.

Menurut Sedarmayati efektivitas merupakan tercapainya tujuan berdasarkan langkah-langkah atau program yang telah ditentukan. Pelaksanaan program yang dilakukan dapat terwujud apabila ada beberapa indikator yang dimana efektivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yang pertama input, merupakan dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang telah direncanakan yang berpengaruh kepada hasil. Kedua proses, efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh terhadap kualitas hasil. Ketiga hasil, hasil merupakan tercapainya kinerja lembaga.<sup>7</sup>

#### 1. Efektivitas input

---

<sup>7</sup> Sedarmayati, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: CV Mandar Maju, 2009), 60.

Efektifitas input merupakan dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang telah direncanakan yang berpengaruh pada hasil. semua sumber daya yang dimiliki, informasi dan pengetahuan, bahan-bahan mentah serta modal.<sup>8</sup> Hasil dari paparan data diatas, di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari input yang dapat diukur dari pencapaiannya penyelesaian pembiayaan bermasalah adalah keahlian SDM, jadi *Micro relation team leder* dan *marketing staff* harus mempunyai keahlian dalam mengatasi pembiayaan bermasalah, selain pencapaian target pembiayaan yang harus diwujudkan yaitu setiap *marketing staff* harus mencapai sekitar Rp 250.000.000.

*Marketing staff* harus siap dengan resiko yang harus ditanggung saat setelah mencairkan nasabah kepada nasabah, resiko dari pembiayaan diantaranya yaitu pembiayaan bermasalah yang dimana nasabah tidak dapat menepati kewajibannya membayar angsuran dikarenakan beberapa faktor, faktor yang mengakibatkan pembiayaan bermasalah biasanya disebabkan karena karakter nasabah yang tidak baik, kebangrutan usaha, permasalahan keluarga, dan bencana nasional seperti pandemic  *covid-19*. Maka dari itu sebelum melakukan pencairan *Marketing staff* pandai dan teliti dalam menganalisis nasabah, ada beberapa yang wajib dianalisis sebelum melakukan pencaireran dana diantaranya adalah karakter, kondisi usaha dan keuangan nasabah, kapasitas, dan jaminan. Selain itu setelah mencairkan dana, ditengah jalan membayar angsuran sangat rentan dengan pembiayaan bermasalah jadi sebagai *marketing staff* harus mempunyai keahlian dalam menanganai nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah, supaya tidak terjadi hal yang diinginkan.

---

<sup>8</sup> Sedarmayati, *Sumber Daya Manusia dan Produktiitas Kerja* (Bandung: CV Mandar Maju, 2009), 60.

Selain keahlian SDM yang memadai teknologi yang dimiliki oleh bank sudah tersedia diantaranya ada perangkat keras (*hardware*) yang dimiliki oleh bank sudah tersedia seperti computer, mesin printer, mesin fotocopy. Transportasi yang dimiliki oleh bank yaitu mobil honda jazz berjumlah satu dan montor berjumlah satu, serta ada uang tranportasi Rp 400.000 untuk kepentingan di luar kantor bagi *Marketing Staff* yang menggunakan kendaraan pribadi, serta modal pembiayaan yang sudah tercukupi.

## 2. Efektivitas proses

Efektivitas proses merupakan efektivitas dapat tereleasasikan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan.<sup>9</sup> Proses produksi menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal dapat berpengaruh terhadap hasil. Proses yang dilakukan BSI KCP Gunung Kidul Wonosari untuk menangani pembiayaan bermasalah dengan cara menggunakan strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang sudah ditetapkan oleh pihak bank diantaranya yaitu:

### a. Penyelesaian secara damai

Proses penyelesaian secara damai ini mulai dari ketika melakukan pendekatan kepada nasabah, jika pada saat melakukan penagihan dan nasabah belum bisa membayar sesuai dengan jadwal angsuran yang ada, pihak bank harus melakukan pendekatan dengan cara menanyakan baik-baik kepada nasabah tentang kendala yang dihadapi sehingga tidak dapat membayar angsuran, disitu pihak bank harus memberikan solusi kepada nasabah supaya nasabah bisa membayar angsurannya kembali, sehingga menjalani hubungan baik dengan nasabah itu sangat penting.

---

<sup>9</sup> Ibid., 60.

Selanjutnya melakukan penagihan rutin yang dimana pihak bank harus melakukan penagihan kepada nasabah baik secara langsung maupun lewat telepon dan chat whatsapp. Ketika tidak ada perubahan apa-apa bank meluncurkan surat peringatan atau teguran,, sesuai dengan SOP yang berlaku jika nasabah telat membayar angsuran selama 7 hari maka pihak bank harus mengirimkan SP 1 kepada nasabah, jika setelah 7 hari dari SP 1 tidak ada jawaban maka bank harus mengirimkan SP 2, jika selama 21 hari tidak ada etiked apa-apa dari nasabah maka bank mengeluarkan SP 3.

b. Restrukturisasi

Restrukturisasi ini sering disebut dengan relaksasi. Restrukturisasi ini bisa diajukan ketika bank sudah meluncurkan SP 3, ada tiga cara dalam restrukturisasi ini yaitu *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), *restructuring* (penataan kembali), tiga cara tersebut digunakan berdasarkan kasus yang dihadapi dan keinginan nasabah mau memakai restrukturisasi yang mana. Pengajuan restrukturisasi bisa diterima jika nasabah memenuhi kriteria antara lain nasabah masih mempunyai itikad baik untuk menjalin kerjasama dengan pihak bank, mengalami penurunan kemampuan membayar, usaha nasabah masih berjalan.

c. Jual Jaminan secara sukarela

Jual jaminan secara sukarela ketika nasabah sudah tidak sanggup lagi membayar angsurannya yang tersisa, jual jaminan ini bisa dilakukan oleh pihak bank stau pihak nasabah itu sendiri, yang dimana jaminan dijual ke orang lain dengan nominal lebih tinggi dari total sisa pembiayaan, yang dimana sisannya dapat untuk pegangan si nasabah.

d. Lelang jaminan

Proses lelang jaminan, ketika dari SP 1, 2, 3 dan Somasi 1,2,3 tidak ada etiked baik dari nasabah maka bank harus melakukan pendaftaran lelang 1, 2, 3 melalui KPCLN (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang), yang nanti lelang terbuka lewat pengadilan.

### 3. Efektivitas Hasil

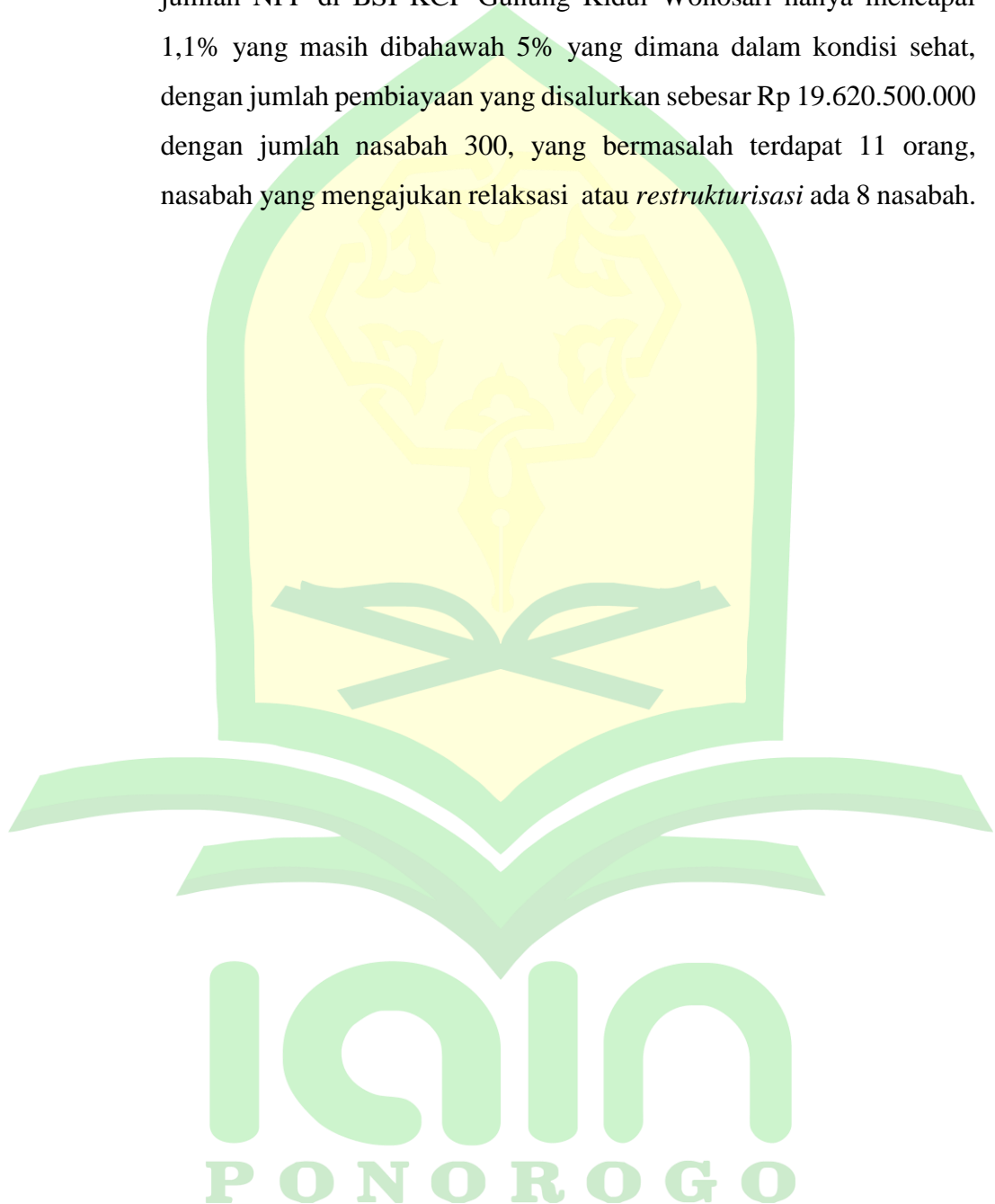
Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik kinerja kelompok atau organisasi, hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara pemasukan dan pengeluaran.<sup>10</sup> Hasil dari kinerja strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh pihak BSI Gunung Kidul Wonosari, menurut bapak Dwiyanto Edi Kuncoro selaku *Micro relation team leder* BSI KCP Gunung Kidul Wonosari, upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi pembiayaan bermasalah cukup efektif sehingga berdampak positif dalam mengatasi pembiayaan bermasalah. Dengan cara melakukan penyelesaian secara damai kepada nasabah, ada 3 nasabah dari total 11 nasabah pembiayaan bermasalah yang dapat diselesaikan secara damai, artinya pada tahap ini kurang efektif dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah. Pada 2 tahun terakhir ini penyelesaian pembiayaan bermasalah tidak sampai ke tahap penjualan jaminan secara sukarela dan lelang jaminan, jadi dapat disimpulkan dengan menggunakan penyelesaian secara damai sampai restrukturisasi sangat efektif dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah.

Indikator penyelesaian pembiayaan bermasalah dianggap efektif apabila bank mampu mengimplementasikan antara perencanaan yang sudah disusun terkait penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan hasil yang nyata ketika mengatasi permasalahan tersebut. Dari berbagai solusi yang ada dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah, saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, dimana bank dapat memperbaiki kualitas pembayaran sehingga resiko bank menjadi

---

<sup>10</sup> Ibid., 60.

rendah dan bagi nasabah adanya strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah ini pembiayaan nasabah menjadi lancar kembali dan nama baik nasabah di perbankan menjadi baik. Bisa dilihat dari di tahun 2021 jumlah NPF di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari hanya mencapai 1,1% yang masih dibawah 5% yang dimana dalam kondisi sehat, dengan jumlah pembiayaan yang disalurkan sebesar Rp 19.620.500.000 dengan jumlah nasabah 300, yang bermasalah terdapat 11 orang, nasabah yang mengajukan relaksasi atau *restrukturisasi* ada 8 nasabah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

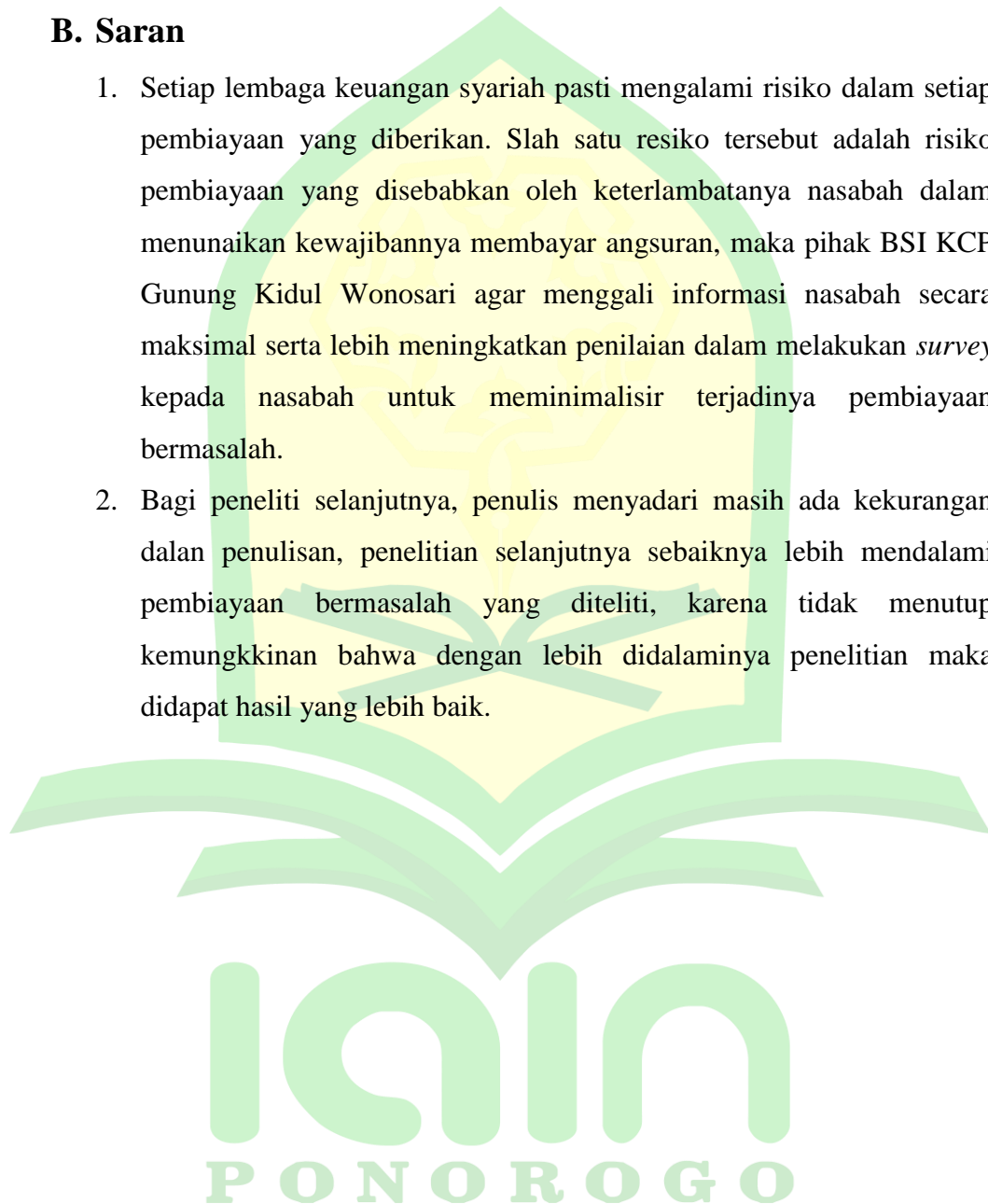
Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, untuk selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari disebabkan dari faktor eksternal dari nasabah seperti nasabah menghilang, kebangkrutan usaha, adanya iktikad yang tidak baik dari nasabah, permasalahan keluarga, nasabah memprioritaskan kepentingan yang lain, dan faktor eksternal bencana nasional *covid-19*.
2. Strategi dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari adalah: pertama, dengan penyelesaian secara damai dengan cara pendekatan kepada nasabah, penagihan secara intensif, pemberian surat peringatan atau teguran. Kedua dengan cara restrukturisasi melalui penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*). Ketiga dengan cara jual jaminan secara sukarela, dan yang keempat lelang jaminan melalui KPKLN (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang).
3. Efektivitas penyelesaian pembiayaan bermasalah bermasalah pada pembiayaan kredit usaha rakyat yang dijalankan saat ini dalam upaya menjaga kesehatan operasional bank di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari sangat efektif. Dapat disimpulkan bahwa pada indikator input sumber daya manusia mempunyai keahlian dan kemampuan untuk mengatasi pembiayaan bermasalah serta modal dan infrastruktur yang ada sudah memadai, dari hasil indicator proses strategi penyelesaian

bermasalah dijalankan sesuai dengan tahapan-tahapannya, dengan strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang dijalankan pihak bank mampu mengatasi pembiayaan bermasalah dengan cukup baik.

## **B. Saran**

1. Setiap lembaga keuangan syariah pasti mengalami risiko dalam setiap pembiayaan yang diberikan. Salah satu risiko tersebut adalah risiko pembiayaan yang disebabkan oleh keterlambatannya nasabah dalam menunaikan kewajibannya membayar angsuran, maka pihak BSI KCP Gunung Kidul Wonosari agar menggali informasi nasabah secara maksimal serta lebih meningkatkan penilaian dalam melakukan *survey* kepada nasabah untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penulis menyadari masih ada kekurangan dalam penulisan, penelitian selanjutnya sebaiknya lebih mendalami pembiayaan bermasalah yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan bahwa dengan lebih didalaminya penelitian maka didapat hasil yang lebih baik.





## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ali, Masyhud. *Manajemen Resiko: Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Globalisasi Bisnis*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada. 2006.
- Ali, Zainudin . *Hukum Perbankan Syariah* . Jakarta. Sinar Grafika. 2008.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia. 2008. Edisi IV.
- Drs. Putut Sudarwanto. *Kamus Lengkap 300 Milyard Inggris-Indonesia*. Surabaya. Giri Utama.
- Hariyani, Iswi. *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Mancet*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo. 2010.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Manajemen Resiko 1: Mengidentifikasi Risiko Pasar, Operasional, dan Kredit Bank*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama. 2012.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Imam Wahyudi, dkk. *Manajemen Resiko Bank Syariah*. Jakarta. Salemba Empat. 2013.
- Ismail. *Manajemen Perbankan dari Teor Menuju Aplikasi*. Jakarta. Kencana. 2011.
- Jamil, Fatturahman. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*. Jakarta. Sinar Grafika. 2014.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2000.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an Terjemahan dan Asbabun Nuzul* . Surakarta. Al-Hanan. 2009.
- Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta. Rajawali Pers. 2014.
- P, Siagian Sondang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara. 2001.
- Sedarmayati. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* . Bandung. CV Mandar Maju. 2009.

Sholihin, Ahmad Ifham. *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. PT Gramedia Pustaka Utama. 2010.

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta. CV Andi Offset. 2011.

Wangsawidjaja. *Seri Pintar Perbankan Kredit Bank Umum: Menurut Teori dan Praktik Perbankan Indonesia*. Yogyakarta. Lautan Pustaka. 2020.

### **SKRIPSI DAN JURNAL**

Aritonang, Mega Sari. “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah dengan Metode Restrukturisasi pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan”. *Skripsi*. Padangsidimpuan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Padangsidimpuan. 2021.


Ali, Maryan Fatmawati, Suhairi “Efektivitas Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah di BPRS Metro Madani Kota Metro Tahun 2014”, *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, Volume. 3. Nomor. 2. 2014.

Dja’akum, Cita Sry. *Restrukturisasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah dalam Perbankan Syariah*. Volume. 9, Nomor. 1. 2017.

Eriansyah, Hilman. “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”. *Skripsi*. Padangsidimpuan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. 2019.

Hakim, Lukmanul “Manajemen Resiko Pembiayaan Murabahah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati”, *Skripsi*. Jakarta. UIN Syarif Hidayatullah. 2015.

Havidhin, Bintang Nur. “Analisis Strategi dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Mabrur Ponorogo”, *Skripsi*, Ponorogo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Ponorogo. 2019.

Indarti, Yulia Ratn. “Analisis implementasi *prudential Principle* Terhadap Pencegahan Risiko Pembiayaan Bermasalah pada Produk Pembiayaan Murabahah dalam Perspektif Islam (Studi pada KSPPS BMT Fajar Metro)”.  


- Skripsi*. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. 2019.
- Kasari, Wenny Putri. “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Produk *Murabahah* di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngawi”. *Skripsi*. Ponorogo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Ponorogo 2020.
- Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 4/pojk.03/2016 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa*. 6.
- Rahmi, Ummi Kalsum. “Restrukturisasi Pembiayaan Murabahah Bermasalah”. *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*. Volume. 2, Nomor. 2. 2017.
- Riatin, Hesti. “Analisis Strategi Penyelesaian Pembiayaan *Murabahah* Bermasalah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun”. *Skripsi*. Ponorogo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo. 2019.
- Sahyuli, Milda, Panetir Bungkes.”Mekanisme Pengawasan Pembiayaan Murabahah Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Takengon”, *Jurnal Penelitian Ekonomi Akutansi*. Volume 5, Nomor 1. 2021.
- Sulistiyani, Evi Devi, Atiqi Chollisni. “Efektivitas Strategi Restrukturisasi dalam Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada KPR Platinum IB Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jakarta Harmoni”. *Journal of Islamic Banking and Finance*. Volume. 1, Nomor 1. 2021.
- Tiari, Silfiya Maghda. “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Akad *Murabahah* dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada BPR Syariah Kotabumi Lampung Utara)”. *Skripsi*. Lampung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Raden Intan Lampung. 2019.
- Wulandari, Fita . “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Akad *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia TBK. Kantor Cabang Padangsidimpuan”. *Skripsi*. Padangsidimpuan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Padangsidimpuan. 2021.

## **WEBSITE**

Bank Syariah Indonesia, Profil Perusahaan, diakses pada tanggal 9 oktober 2021

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>, diakses 6 April 2022.

