

**PENGELOLAAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA
PRODUK KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)
SUBSIDI PERSPEKTIF *UKHUWAH ISLAMIYAH*
(Studi pada Bank BTN Syariah KCP Sragen)**

SKRIPSI



Oleh :

Marisa Anggraini

NIM 402180167

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

2022

ABSTRAK

Anggraini, Marisa. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi Perspektif *Ukhuwah Islamiyah* (Studi pada Bank BTN Syariah KCP Sragen). *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.

Kata Kunci: Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah, *Ukhuwah Islamiyah*

Dalam menjalankan kegiatan pembiayaan lembaga perbankan syariah tentu mempunyai prinsip yang diterapkan, salah satunya yaitu prinsip *ukhuwah islamiyah* atau persaudaraan secara Islam. Bank BTN Syariah KCP Sragen sebagai lembaga perbankan syariah yang harus menerapkan prinsip tersebut. Dimana pada kegiatan pembiayaan pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada Bank BTN Syariah KCP Sragen akan dihadapkan dengan suatu pembiayaan yang bermasalah, adanya penunggakan pembayaran angsuran. Oleh karena itu Bank BTN Syariah KCP Sragen perlu adanya pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi untuk menyelamatkan penunggakan angsuran pembiayaan dan yang sesuai dengan prinsip Islam salah satunya *ukhuwah islamiyah* sebagai lembaga perbankan syariah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah produk pada produk KPR subsidi, dan pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk KPR subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen, serta pengelolaan pembiayaan bermasalah yang sesuai dengan perspektif *ukhuwah islamiyah*. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, dan menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai beberapa staff kantor meliputi, SBH, Operasional, dan CFS. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada produk KPR subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen yaitu faktor internal (dari pihak bank) dan faktor eksternal (pihak nasabah). Pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk KPR subsidi yang dilakukan Bank BTN Syariah KCP Sragen cukup baik, dimana mengutamakan akan pendekatan yang intensif dengan nasabah, melakukan musyawarah untuk bernegosiasi bersama agar permasalahan dapat diatasi, dan juga menerapkan penyelesaian dengan cara restrukturisasi pembiayaan yang melalui *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*. Dan pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk KPR subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen telah sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah* dimana yang mengedepankan prinsip persaudaraan dengan bertoleransi dan tolong menolong, yaitu dilakukan secara pendekatan melalui pemberitahuan, bermuyawarah, bernegosiasi, tidak menggunakan jasa *debt collector*, menunjukkan sikap humanis yang dimana tidak dilakukannya secara paksa ataupun menggunakan tindakan kekerasan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

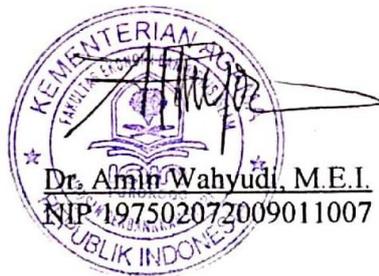
Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No	Nama	Nim	Jurusan	Judul Skripsi
1	Marisa Anggraini	402180167	Perbankan Syariah	Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi Perspektif Ukhuwah Islamiyah (Studi pada Bank BTN Syariah KCP Sragen)

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

Ponorogo, 23 Mei 2022

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Menyetujui

Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP 197502072009011007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Kredit
Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi Perspektif Ukhuwah Islamiyah
(Studi pada Bank BTN Syariah KCP Sragen)
Nama : Marisa Anggraini
NIM : 402180167
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 :
Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP 196906241998031002


(.....)

Penguji I :
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP 197507162005012004


(.....)

Penguji II :
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP 197502072009011007


(.....)

Ponorogo, Rabu 25 Mei 2022

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marisa Anggraini
NIM : 402180167
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/Tesis : Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi Perspektif Ukhuwah Islamiyah (Studi pada Bank BTN Syariah KCP Sragen)

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. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 6 Juni 2022

Pembuat Pernyataan,



Marisa Anggraini

NIM 402180167

PERYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Marisa Anggraini

NIM : 402180167

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGELOLAAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK KREDIT
PEMILIKAN RUMAH (KPR) SUBSIDI PERSPEKTIF *UKHUWAH ISLAMIYAH*
(STUDI PADA BANK BTN SYARIAH KCP SRAGEN)

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

Ponorogo, 23 Mei 2022

Pembuat Pernyataan,



Marisa Anggraini
NIM 402180167

DAFTAR ISI

COVER

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Studi Penelitian Terdahulu.....	10
F. Metode Penelitian.....	17
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	17
2. Kehadiran Peneliti.....	18
3. Lokasi Penelitian	19
4. Data dan Sumber Data	20
5. Teknik Pengumpulan Data	21
6. Teknik Pengolahan Data	22
7. Teknik Analisis Data.....	23

8. Teknik Pengecekan keabsahan data.....	24
G. Sistematika Pembahasan.....	25
BAB II. PEMBIAYAAN BERMASALAH DAN PRINSIP UKHUWAH ISLAMIAH.....	28
A. Pembiayaan Bermasalah.....	28
1. Pengertian Pembiayaan.....	28
2. Tujuan Pembiayaan.....	29
3. Analisis Kelayakan Pembiayaan.....	30
4. Pengetian Pembiayaan Bermasalah.....	31
5. Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah.....	34
6. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah.....	36
B. Prinsip <i>Ukhuwah Islamiyah</i> Dalam Kegiatan Ekonomi.....	39
1. Pengertian Prinsip <i>Ukhuwah Islamiyah</i>	39
2. Penerapan Prinsip <i>Ukhuwah Islamiyah</i>	40
BAB III. PAPARAN DATA.....	44
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
B. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen.....	52
C. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen.....	55
D. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Menurut Perspektif <i>Ukhuwah Islamiyah</i> di Bank BTN Syariah KCP Sragen.....	64

BAB IV. ANALISIS PENGELOLAAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SUBSIDI PERSPEKTIF <i>UKHUWAH ISLAMIYAH</i> (Studi pada Bank BTN Syariah KCP Sragen)	68
A. Faktor-faktor yang Menyebabkan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen.....	68
B. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen.....	71
C. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Menurut Perspektif <i>Ukhuwah Islamiyah</i> di Bank BTN Syariah KCP Sragen	75
BAB V. PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kegiatan perekonomian agama Islam pastinya mempunyai dan menjunjung tinggi prinsip – prinsip dalam menjalankannya. Salah satu prinsipnya yaitu prinsip *ukhuwah*. Kata *ukhuwah* secara umum diartikan sebagai “persaudaraan”, dimana diambil dari akar kata yang semulanya dimaksudkan berarti memerhatikan. Makna awal ini memberikan kesan bahwa persaudaraan membutuhkan perhatian dari semua pihak.¹ *Ukhuwah* atau solidaritas merupakan prinsip persaudaraan dalam mengelola interaksi sosial yang bertujuan untuk menyelaraskan kepentingan individu untuk kepentingan umum dengan semangat tolong-menolong.² Dimana konsep ini memberikan suatu makna persaudaraan dan kerja sama yang tulus oleh sesama umat muslim dalam menjalankan aktivitas perekonomiannya.³ Menurut Imam al-Ghazali, prinsip *ukhuwah* atau persaudaraan ini menegaskan bahwa nilai persaudaraan harus didasari oleh rasa saling mencintai sesama. Saling mencintai karena Allah SWT. dan persaudaraan dalam agama-Nya merupakan pendekatan diri kepada Allah SWT.⁴

¹ M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Tematik atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2013), 639.

² Azharsyah Ibrahim dkk, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia, 2021), 248.

³ M. Nur Rianto Al Arif. *Filosofi Dasar Ekonomi Islam*. ESPA4528/MODUL 1. 5.

⁴ Ikhwan Hadiyyin, “Konsep Pendidikan Ukhuwah: Analisa Ayat-Ayat Ukhuwah Dalam Al-Qur'an,” *Jurnal ALQALAM*, Volume 34, Nomor 2, (2017), 4.

Prinsip *ukhuwah* (persaudaraan) akan erat hubungannya dengan Islam, sehingga terwujud prinsip *ukhuwah islamiyah* atau persaudaraan secara islam. Prinsip *ukhuwah islamiyah* adalah suatu ikatan kebersamaan yang dapat mewujudkan rasa mendalam yang dengan kelembutan, cinta dan sikap hormat kepada semua umat Islam.⁵ Dengan hal itu, *ukhuwah islamiyah* dapat diartikan sebagai persaudaran sesama umat Islam yang saling mencintai karena Allah SWT. Prinsip *ukhuwah islamiyah* pada lembaga keuangan yaitu perbankan syariah haruslah diterapkan, karena kegiatan bertransaksi pada dasarnya adalah kegiatan yang berhubungan langsung dengan sesama manusia. Dimana kegiatan ekonomi Islam ini berpedoman terhadap Al-Qur'an dan sumber-sumber hukum Islam.⁶ Prinsip *ukhuwah islamiyah* dapat menciptakan suatu kerukunan bersama antara sesama manusia. Dalam kehidupan sehari-hari prinsip *ukhuwah islamiyah* tidak akan terwujud tanpa adanya silaturahmi sesama umat Islam. Oleh karena itu, dalam kegiatan ekonomi Islam sangatlah penting prinsip *ukhuwah islamiyah* dijalankan untuk menjaga kelancaran bertransaksi secara *sosialisme* secara Islam.

Sebagai lembaga keuangan, perbankan syariah merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari prinsip ekonomi Islam, yang berdasarkan pada Al-Qur'an dan hadis Nabi SAW.⁷ Dengan hal itu perbankan syariah sebagai lembaga keuangan yang harus menjalankan kegiatannya dengan mengacu pada prinsip dan hukum Islam. Yang digunakan sebagai

⁵ Abdullah Nashih 'Ulwan, *Persaudaraan Islam* (Jakarta: Al-Ishlahy Press, 1985), 5.

⁶ Nonie Afrianty dkk, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bengkulu: CV. Zigie Utama, 2020),

⁷ Lukman Hakimi, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), 10.

dasar operasionalnya serta menerapkan tatanan syariah sesuai kaidah yang diatur.⁸ Dimana hal ini merupakan tujuan sebagai umat Islam untuk menunaikan perintah Allah SWT. dalam bidang ekonomi dan *muamalah* serta dapat membebaskan masyarakat Islam dari kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh agama Islam. Menerapkan suatu prinsip-prinsip Islam dalam melaksanakan kegiatan perekonomian dan bermasyarakat sangat diperlukan untuk menghilangkan penyakit dalam dunia ekonomi dan sosial yang dihadapi oleh masyarakat.

Dalam menjalankan kegiatannya lembaga perbankan syariah akan dihadapkan dengan suatu resiko pembiayaan bermasalah (*Non Performing Financing/NPF*), sehingga bank syariah perlu mengatur pengelolaan agar tingkat pembiayaan bermasalah atau NPF pada keadaan yang tidak mengkhawatirkan dan relatif tidak meningkat. Pembiayaan di bank syariah juga bisa mengalami masalah walaupun telah melakukan berbagai analisis secara seksama, karena seorang analisis tidak dapat memprediksikan bahwa suatu pembiayaan itu selalu dapat berjalan dengan baik atau tidaknya, dimana juga terdapat faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah tersebut mulai dari kesalahan penggunaan pembiayaan, dan bisa juga akibat pada kondisi perekonomian nasabah yang berdampak pada meningkatnya jumlah pembiayaan bermasalah atau *Non Performing Financing* (NPF) pada suatu bank syariah tersebut.

⁸ Supriadi dan Ismawati, "Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah Untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 3, Nomor 1, (2020), 42.

Pengelolaan pembiayaan bermasalah pada bank syariah dapat dilakukan penyelesaian dengan cara melalui restrukturisasi pembiayaan. Pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan pada bank ini, harus tetap memenuhi prinsip syariah disamping mengacu kepada prinsip kehati-hatian. Setiap terjadinya pembiayaan bermasalah maka bank syariah akan berupaya untuk menyelamatkan pembiayaan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/9/PBI/2011 Tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/PBI/2008 Tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, restrukturisasi pembiayaan merupakan upaya bank untuk membantu nasabah agar dapat memenuhi kewajibannya, adapun restrukturisasi yang dilakukan adalah *rescheduling* (penjadwalan ulang), *reconditioning* (persyaratan ulang), dan *restructuring* (penataan ulang).⁹ Oleh karena itu perlu dibutuhkan pengelolaan yang tepat untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah pada bank syariah. Jika penanganannya tidak bisa tepat maka akan membuat keadaan semakin memburuk dan dapat berakibat pada kerugian dari kedua belah pihak yang terlibat. Dimana dalam kegiatan pembiayaan dapat dikategorikan menjadi lima macam golongan yaitu: (1) Lancar, (2) Dalam perhatian khusus, (3) Kurang lancar, (4) Diragukan, dan (5) Macet.¹⁰

Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Sragen merupakan bank yang berfokus pada suatu pembiayaan perumahan atau pembiayaan.

⁹ Suhaimi dan Asnaini, "Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah," *AL-INTAJ*, Volume 4, Nomor 2, (2018), 182-183.

¹⁰ Sitti Saleha Madjid, "Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 2, Nomor 1, (2018), 100.

Pada Bank BTN Syariah KCP Sragen mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dan bank. Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi adalah salah satu produk pembiayaan pada Bank BTN Syariah KCP Sragen yang banyak diminati oleh nasabah. Dimana setiap orang tentu ingin memiliki rumah hunian sendiri. Hal ini menyebabkan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) Subsidi menjadi alternatif solusi permasalahan bagi nasabah yang menginginkan pembelian rumah dengan metode angsuran.¹¹ Dengan adanya metode angsuran untuk pembiayaan produk KPR ini maka dapat terjadilah beberapa kendala yaitu adanya pembiayaan bermasalah atau kredit macet yang terjadi di bank syariah tersebut.

Berikut nilai *Non Performing Finance* (NPF) di Bank BTN Syariah KCP Sragen jika dilihat dari perkembangan tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2019-2021 dimana mengalami naik turun yang tidak stabil. Berikut data tercantum pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Nominal nilai NPF Bank BTN Syariah KCP Sragen

Tahun	NPF Cons
2019	Rp. 425.500.000
2020	Rp. 853.500.000
2021	Rp. 492.250.000

Sumber: Data Bank BTN Syariah KCP Sragen

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa pada tiga tahun terakhir jumlah nominal nilai NPF Bank BTN Syariah KCP Sragen mengalami naik

¹¹ Ipih Fitriani. "Strategi Bank BTN Syariah dalam Penyelesaian KPR Bermasalah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank BTN KCS Yogyakarta)," *Skripsi* (Yogyakarta, UII, 2018), 3.

turun yang tidak stabil. Menunjukkan pada tahun 2019 mencapai Rp. 425.500.000 dan mengalami kenaikan hingga 100% di tahun 2020 yaitu mencapai Rp. 853.500.000. Kemudian di tahun 2021 mengalami penurunan hingga 50% yaitu mencapai Rp. 492.250.000. Kenaikan dan penurunan jumlah nominal nilai NPF Bank BTN Syariah KCP Sragen ini tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah. Oleh karena itu pihak Bank BTN Syariah KCP Sragen perlu adanya pengelolaan pembiayaan bermasalah agar jumlah nominal nilai NPF bisa menurun pada setiap periodenya.

Dari hasil observasi awal dengan sistem wawancara langsung dengan bapak Yahya Habibi El Makki selaku bagian dari operasional di Bank BTN Syariah KCP Sragen menyatakan bahwa, pada suatu kegiatan pembiayaan yang salah satunya pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi yang mendominasi di Bank BTN Syariah KCP Sragen tentu masih ada terjadinya permasalahan mengenai pembiayaan yang bermasalah, kadang ada nasabah yang tiba-tiba menghilang, ada nasabah yang hanya memberikan janji-janji kosong serta sering kali tidak memenuhi panggilan atau menghindar dari pihak bank, karena keadaan pandemi banyak nasabah kehilangan pekerjaan, ada yang cerai, dan banyak lagi kendala yang ada pada suatu pembiayaan. Kemudian penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan menghubungi pihak nasabah yang bermasalah atau memberikan peringatan bahwa terjadi penunggakan pembayaran angsuran, kemudian jika tindakan tersebut tidak ada tanggapan maka pihak bank akan melangkah ke

beberapa tahap selanjutnya sampai pihak nasabah bisa membayar penunggakannya.¹²

Dari paparan data diatas, kegiatan pembiayaan pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen masih terdapat pembiayaan yang bermasalah yang disebabkan oleh beberapa faktor tertentu seperti, adanya beberapa nasabah yang tidak ada kabar atau menghilang bahkan hanya memberi janji tanpa menepati, di masa pandemi covid-19 banyak nasabah yang kehilangan pekerjaan, menurunnya pendapatan sehingga terjadi keterlambatan pembayaran angsuran. Hal tersebut dapat diselesaikan oleh pihak bank dengan cara memberikan pemberitahuan ataupun peringatan kepada nasabah yang bermasalah, jika peringatan tersebut tidak ada tanggapan maka dari pihak bank akan mengambil keputusan sesuai aturan yang berlaku. Dengan hal tersebut, maka perlu adanya pengelolaan pembiayaan bermasalah yang sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah*. Dimana prinsip *ukhuwah islamiyah* menjunjung tinggi akan rasa solidaritas, saling menjalin rasa toleransi dan tolong menolong sesama umat muslim, sehingga dengan adanya permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan prinsip persaudaraan secara Islam. Oleh karena itu perlu adanya pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen yang sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah*.

¹² Yahya Habibi El Makki, *Wawancara*, 8 September 2021.

Berdasarkan dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam tentang faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah dan juga pengelolaan pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen. Untuk studi tentang penanganan pembiayaan bermasalah sebenarnya telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, yaitu antara lain penelitian oleh Muh. Ikram pada tahun 2020 dengan judul “Strategi Penanganan Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah Griya iB Hasanah Bermasalah dengan Skema Akad Murabahah”, penelitian oleh Melika Lulu Oktaviani pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Akad *Murabahah* dengan Fatwa DNS MUI (Studi Kasus Bank BTN KCS Serang)”, dan penelitian oleh Hartuti Mirtasari pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk KPR IB dengan akad *Musyarakah Mutanaqishah* pada Bank Muamalat Indonesia Menurut Fatwa DSN MUI (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Medan Balai Kota)”. Namun demikian, penelitian tentang pengelolaan pembiayaan bermasalah yang hubungannya dengan perspektif *ukhuwah islamiyah* belum pernah dilakukan sebelumnya. Sehingga akan dikaji dalam penelitian ini yaitu dengan judul **“Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi berdasarkan Perspektif *Ukhuwah Islamiyah* (Studi pada Bank BTN Syariah KCP Sragen)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen ?
2. Bagaimanakah pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah KCP Sragen ?
3. Bagaimana pengelolaan pembiayaan bermasalah yang sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah* ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah KCP Sragen.
2. Untuk menganalisis pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah KCP Sragen.
3. Untuk menganalisis pengelolaan pembiayaan bermasalah yang sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan mampu memiliki nilai positif bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan dapat dijadikan sebuah bacaan, pedoman dan referensi dalam melakukan sebuah penelitian selanjutnya khususnya pada penelitian yang terkait dengan pengelolaan pembiayaan bermasalah perspektif *ukhuwah islamiyah*

2. Bagi Lembaga (Bank)

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan dapat dijadikan sebagai informasi dalam meningkatkan mutu perbankan.

3. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai salah satu acuan dan contoh untuk referensi bagi peneliti lainnya, yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama, dan sebagai sarana untuk menambah wawasan peneliti terutama dalam bidang yang di ketahui selama ini.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka atau studi penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti dengan penelitian sebelumnya, sehingga diharapkan tidak ada pengulangan dari kajian atau penelitian tersebut namun peneliti melengkapi penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang sesuai adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Muh. Ikram Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar pada tahun 2020, yang berjudul “Strategi Penanganan Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah Griya iB Hasanah Bermasalah dengan Skema Akad Murabahah”. Metode yang dipakai didalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan suatu pembiayaan itu bermasalah, diantaranya yaitu faktor internal dan juga faktor eksternal. Faktor internal ini yang paling terlihat yakni faktor dari manajerial, seperti lemahnya dalam suatu kebijakan pembelian serta penjualan, kebijakan dari hutang piutang yang kurang pas, lemahnya suatu pengawasan kepada biaya dan pengeluaran dana, dan permodalan yang tidak mencukupi. Dan faktor eksternalnya yakni seperti adanya bencana alam, karakter dari nasabah, perubahan kondisi dari perekonomian, dan keadaan usaha yang dilakukan nasabah. Kemudian cara yang dilakukan untuk meminimalisir suatu risiko pembiayaan yaitu penetapan dari kolektabilitas yaitu nasabah yang mempunyai kategori lancar dan kategori pembiayaan bermasalah. Adapun pembinaan terhadap nasabah yang kurang lancar pada membayar angsuran yaitu dimana dilakukan pendekatan secara persuasif yaitu dengan kunjungan langsung ke rumah nasabah ataupun melalui telepon dan juga dapat pemberian Surat Peringatan (SP). Strategi didalam penanganan pembiayaan yang bermasalah ini diantaranya yaitu penyelamatan pembiayaan melalui cara *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*. Sedangkan penyelesaian pembiayaan yang dilakukan dengan eksekusi suatu

jaminan yang termasuk langkah di akhir. Dalam penelitian ini ada perbedaan dan kesamaan dengan penelitian saya yaitu; perbedaannya penelitian Muh. Ikram membahas strategi pembiayaan bermasalah dengan skema akad murabahah dan objek penelitian di BNI Syariah Cabang Makasar, sedangkan penelitian saya membahas pengelolaan pembiayaan bermasalah dengan perspektif *ukhuwah islamiyah* di Bank BTN Syariah KCP Sragen. Kemudian untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas penanganan produk pembiayaan yang bermasalah.¹³

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ipih Fitriani Fakultas Ilmu Agama Islam UIN Yogyakarta pada tahun 2018, yang berjudul “Strategi Bank BTN Syariah dalam Penyelesaian KPR Bermasalah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank BTN Syariah KCS Yogyakarta)”. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut yakni metode kualitatif. Hasil penelitian ini yakni didalam strategi penanganan KPR yang bermasalah sudah sangat baik guna untuk mengendalikan suatu pembiayaan supaya tidak terjadi kemacetan dengan menerapkan beberapa prinsip 5 C yakni dari *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition*. Didalam menangani KPR yang bermasalah pada Bank BTN KCS Yogyakarta ini menggunakan tahapan yang sudah cukup efektif, seperti dengan dilakukannya suatu pembinaan kepada nasabah itu, kemudian melakukan cara restrukturisasi, dan tahapan terakhir yaitu dengan dilakukannya upaya hukum untuk nasabah yang tidak memiliki suatu iktikad yang baik guna memenuhi dari kewajibannya. Sebagaimana

¹³ Muh. Ikram, “Strategi Penanganan Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah Griya iB Hasanah Bermasalah dengan Skema Akad Murabahah” *Skripsi* (Makasar: UIN Alauddin, 2020),

penanganan yang dilaksanakan oleh pihak bank BTN KCS Yogyakarta tersebut telah sama atas hukum yang diberlakukan dalam ajaran Islam, dimana melakukan suatu tindakan-tindakan yang dilandaskan terhadap prinsip-prinsip di syariah, yaitu antaranya dengan melakukan cara *Al-Sult* atau secara damai-damai, *At-Tahkin* atau melalui dengan badan arbitrase, dan juga cara *Al-Qadha* atau dengan peradilan. Dalam penelitian ini ada perbedaan dan kesamaan dengan penelitian saya yaitu; perbedaannya penelitian Ipih Fitriani membahas yang menurut dengan perspektif ekonomi Islam pada Bank BTN Syariah KCS Yogyakarta, sedangkan penelitian saya membahas pengelolaan pembiayaan bermasalah perspektif *ukhuwah islamiyah*. Kemudian untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas penyelesaian dari pembiayaan yang bermasalah terhadap produk pada KPR di Bank BTN Syariah.¹⁴

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Melika Lulu Oktaviani Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2018, yang berjudul “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Akad *Murabahah* dengan Fatwa DNS MUI (Studi Kasus Bank BTN KCS Serang)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa dalam pemberian pembiayaan BTN Syariah mempunyai penilaian khusus untuk para calon nasabah yaitu dengan menggunakan prinsip 6c yaitu *character, capacity, capital, collateral, contion, dan constrain*. Sedangkan yang menjadi faktor

¹⁴ Ipih Fitriani, “Strategi Bank BTN Syariah dalam Penyelesaian KPR Bermasalah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank BTN Syariah KCS Yogyakarta)” *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Yogyakarta, 2018),

penyebab pembiayaan bermasalah di BTN Syariah ada 2 faktor yaitu faktor internal seperti kesalahan pada bank itu sendiri dalam menganalisis data nasabah serta ketidak cakapan pegawai bank, sedangkan faktor eksternal terjadi pada nasabah itu sendiri seperti perubahan kondisi ekonomi, bencana alam, serta perceraian. Kemudian dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada akad *murabahah* di BTN Syariah Cabang Serang, menggunakan beberapa tahapan penyelesaian yaitu Panggilan Intensif, pemberian surat peringatan, *rescheduling*, penghapusan bukuan (*write off*), eksekusi jaminan. Dan implementasiannya masih ada yang tidak sesuai syariah karena di dalam pengeksekusian jaminan masih ada yang tidak sesuai dengan Fatwa DSN-MUI. Dalam penelitian ini ada perbedaan dan kesamaan dengan penelitian saya yaitu; perbedaannya penelitian Melika Lulu membahas pada Akad Murabahah dengan Fatwa DNS MUI sedangkan penelitian saya membahas perspektif *ukhuwah islamiyah*. Kemudian untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai pembiayaan bermasalah.¹⁵

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Hartuti Mirtasari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara pada tahun 2019, yang berjudul “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk KPR IB dengan akad *Musyarakah Mutanaqishah* pada Bank Muamalat Indonesia Menurut Fatwa DSN MUI (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Medan Balai Kota)”. Metode yang digunakan dalam penelitian

¹⁵ Melika Lulu Oktaviani, “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Akad *Murabahah* dengan Fatwa DNS MUI (Studi Kasus Bank BTN KCS Serang)” *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018),

ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan penyelesaian pembiayaan bermasalah produk KPR IB dengan akad *musyarakah mutanaqishah* yang dilakukan hampir semua telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI. Namun penyelesaian pembiayaan bermasalah pada bank tidak sesuai dengan urutan fatwa DSN-MUI. hal ini tentu boleh saja dilakukan karena ini bukan merupakan sebuah tahapan yang harus berurutan dan terdapat pada Bank adanya penambahan kebijakan. Dalam penelitian ini ada perbedaan dan kesamaan dengan penelitian saya yaitu; perbedaannya penelitian Hartuti Mirtasari membahas dengan akad *musyarakah mutanaqishah* pada Bank Muamalat Indonesia Menurut Fatwa DSN MUI, sedangkan penelitian saya membahas penyelesaian permbiayaan perspektif *ukhuwah islamiyah* di BTN Syariah KCP Sragen. Kemudian untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk KPR.¹⁶

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Sistya Wardani Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro pada tahun 2020, yang berjudul “Pelaksanaan Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk Talangan Haji Pada BPRS Kotabumi KC Bandar Lampung”. Metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian di BPRS Kotabumi KC Bandar Lampung bahwasanya penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah adalah adanya faktor-faktor yang menyebabkan

¹⁶ Hartuti Mirtasari, “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk KPR IB dengan akad *Musyarakah Mutanaqishah* pada Bank Muamalat Indonesia Menurut Fatwa DSN MUI (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Medan Balai Kota)” *Skripsi* (Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara, 2019),

pembiayaan bermasalah yaitu faktor internal disebabkan oleh kesalahan bank dalam menganalisis calon nasabah untuk dikategorikan sebagai nasabah yang layak atau tidak layak diberikan pembiayaan. Sedangkan faktor eksternal disebabkan oleh ketidakstabilan perekonomian nasabah dikarenakan penurunan pendapatan kebangkrutan dan gagal panen. Strategi yang dilakukan dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk Talangan Haji dilakukan dengan 2R yaitu *reconditioning* dan *restructuring*. *Reconditioning* dilakukan dengan perubahan jadwal pembayaran angsuran dengan melihat kondisi ekonomi, sedangkan *restructuring* dilakukan dengan melakukan pemindahan pembiayaan. Dalam penelitian ini ada perbedaan dan kesamaan dengan penelitian saya yaitu; perbedaannya penelitian Sistya Wardani membahas penyelesaian pembiayaan bermasalah produk talangan haji pada BPRS Kotabumi KC Bandar Lampung, sedangkan penelitian saya membahas pengelolaan pembiayaan pada produk KPR perspektif *ukhuwah islamiyah* di BTN Syariah KCP Sragen. Kemudian untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas penyelesaian pembiayaan bermasalah.¹⁷

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Riska Rahmadewi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru pada tahun 2019, yang berjudul “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc Pekanbaru”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Bank Syariah Mandiri KC Pekanbaru memiliki beberapa faktor penyebab

¹⁷ Sistya Wardani, “Pelaksanaan Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk Talangan Haji Pada BPRS Kotabumi KC Bandar Lampung” *Skripsi* (Lampug: IAIN Metro, 2020),

terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu keadaan ekonomi nasabah, kelemahan karakter, terdapatnya masalah keluarga, pendapatan nasabah terhenti. Dalam penanganan penyelesaian pembiayaan bermasalah yaitu dengan cara mufakat, tapi apabila cara mufakat ini tidak bisa maka, PT Bank Syariah Mandiri akan melakukan penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan melalui dua jalur yaitu jalur non-litigasi dan litigasi. Yang merupakan jalur non-litigasi yakni penagihan intensif, pemberian surat peringatan atau teguran, proses revitalisasi, penghapus bukuan hutang. Sedangkan yang termasuk jalur litigasi yakni pengadilan umum/agama, dan likuidasi jaminan. Dalam penelitian ini ada perbedaan dan kesamaan dengan penelitian saya yaitu; perbedaannya penelitian Riska Rahmadewi membahas strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada PT. Bank syariah Mandiri KC Pekanbaru, sedangkan penelitian saya membahas pengelolaan pembiayaan perspektif *ukhuwah islamiyah* di BTN Syariah KCP Sragen. Kemudian untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas penyelesaian pembiayaan bermasalah.¹⁸

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dimana merupakan suatu penelitian dengan pencarian serta pengumpulan datanya dilakukan di tempat terjadinya fenomena

¹⁸ Riska Rahmadewi, "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Pekanbaru" *Skripsi* (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim, 2019),

tertentu itu terjadi. Peneliti menggunakan jenis penelitian *field research* ini dikarenakan peneliti terjun langsung di lapangan.¹⁹ Karena untuk mengamati secara langsung fenomena yang terjadi mengenai pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank BTN Syariah KCP Sragen dengan prespektif *ukhuwah islamiyah*.

b. Pendekatan Penelitian

Pada penyusunan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk memahami istilah dari penelitian kualitatif ini, perlu dikemukakan teori menurut Bogdan dan Taylor yang mendefinisikan metode kualitatif sebagai tahapan penelitian yang menghasilkan data-data yang deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang telah diamati.²⁰ Dengan memilih metode kualitatif deskriptif ini, dapat memperoleh data yang lengkap serta akurat. Dalam penelitian ini peneliti mengambil pokok bahasan pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi Bank BTN Syariah KCP Sragen dan kemudian dianalisis deskriptif sesuai dengan perspektif *ukhuwah islamiyah* serta dideskripsikan supaya mudah dipahami oleh orang lain.

2. Kehadiran Peneliti

Peneliti merupakan seorang yang melaksanakan observasi mengamati dengan cermat terhadap obyek penelitian. Untuk memperoleh

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015), 207.

²⁰ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Solo: Cakra Books, 2014). 4.

data mengenai penelitian ini maka peneliti terjun langsung ke lapangan. Kehadiran peneliti didalam penelitian ini yaitu sebagai instrumen kunci yang berperan sebagai pengamat non partisipan, dimana peneliti turun langsung ke lapangan tidak melibatkan diri secara langsung didalam kehidupan obyek penelitian. Dimana hal ini sesuai dengan ciri pendekatan kualitatif, yaitu salah satunya sebagai instrumen kunci dalam penelitian.²¹

Berdasarkan hal tersebut, peneliti di lapangan sangat mutlak untuk terjun langsung ketika melakukan penelitian. Dimana dalam mengumpulkan data peneliti berusaha untuk menciptakan hubungan yang baik dengan informan yang menjadi sumber data, supaya data yang didapatkan tersebut valid. Dalam penelitian ini, peneliti akan hadir secara langsung di lapangan sejak diizinkan untuk melakukan penelitian, dengan mendatangi lokasi penelitian dengan waktu yang telah dijadwalkan.

3. Lokasi/Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Bank BTN Syariah KCP Sragen, yang beralamatkan di Jl. Sukowati No. 460, Dusun Kebayanan Sragen Manggis, Sragen Wetan, Kec. Sragen, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah. Alasan memilih melakukan penelitian di Bank BTN Syariah adalah karena Bank BTN Syariah merupakan bank syariah yang dimana sangat berdominasi dengan kegiatan pembiayaan perumahan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KCP Sragen dan peneliti juga ingin mengetahui apakah di Bank BTN Syariah KCP

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2009), 223.

Sragen tersebut juga terdapat pembiayaan yang bermasalah serta cara pengelolaannya terhadap pembiayaan yang bermasalah.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada data faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi dan mengenai pengelolaan pembiayaan bermasalah dengan perspektif *ukhuwah islamiyah* pada Bank BTN Syariah KCP Sragen.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder. Dimana sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari Bank BTN Syariah KCP Sragen. Untuk memperoleh data primer ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa karyawan bank, diantaranya Ibu Rita Arifia Bagyaswati (*Sub Branch Head*), Bapak Yahya Habibi El Makki (*Operasional*), dan Bapak Vido Niangga Widyantoro (*Consumer Finacing Service*) terkait pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen dan juga pengelolaan dari pembiayaan bermasalah dengan perspektif *ukhuwah islamiyah*. Dan sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, dan situs yang berkaitan dengan

pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang dapat digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur yang dimana dilakukan bersama karyawan Bank BTN Syariah KCP Sragen yang mengetahui tentang permasalahan penelitian yang sudah dirumuskan seperti SBH (*Sub Branch Head*), CFS (*Consumer Financing Service*), Operasional, dan CS (*Customer Service*). sehingga proses wawancara bisa mengarah kepada diperolehnya data-data valid yang akan dibutuhkan. Wawancara yang berlangsung direkam dalam bentuk elektronik dan dalam bentuk catatan.

b. Observasi

Observasi merupakan bagian dari proses pengumpulan data. Observasi ini berarti mengumpulkan data-data lapangan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu pengamatan langsung terhadap faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah dan pola pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi dengan perspektif *ukhuwah islamiyah* di Bank BTN Syariah KCP Sragen.

6. Teknik Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan beberapa cara, antara lain:

a. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Editing (pemeriksaan data) adalah tahap meneliti data-data yang sudah diperoleh, yaitu dari kelengkapan jawaban, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data lain.²² Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses *editing* terhadap hasil wawancara dengan para narasumber yaitu dari bagian SBH (*Sub Branch Head*), CFS (*Consumer Finacing Service*), dan bagian operasional.

b. *Classifying* (Klasifikasi)

Classifying atau klasifikasi adalah proses penggabungan semua data yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, pengamatan data dan pencatatan data secara langsung saat di lapangan atau observasi. Yang dimana seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai dengan keperluannya.²³ Hal ini dilakukan supaya data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti.

c. *Verifying* (Verifikasi)

²² Abu Achmadi dan Cholid Narbuko, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), 85

²³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993), 290.

Verifying (klasifikasi) adalah suatu proses pemeriksaan data dan informasi yang telah didapat dari terjun lapangan supaya tingkat validitas data dapat digunakan dalam suatu penelitian.²⁴ Berikutnya adalah dengan mengkonfirmasi kembali bersama menyerahkan data yang sudah diperoleh kepada subyek penelitian tersebut, dalam hal ini SBH (*Sub Branch Head*), CFS (*Consumer Finacing Service*), dan bagian operasional. Hal ini dilakukan agar menjamin bahwa data yang telah didapat merupakan data yang benar-benar valid dan tidak ada manipulasi.

7. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Miles and Hubberman* yang terdiri atas:²⁵

a. *Data reduction* (Reduksi data)

Pada teknik reduksi data ini peneliti melakukan pemfokusan temuan dari hasil pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Peneliti memilih fokus pada kasus yang akan peneliti analisis lebih dalam dari kasus yang telah peneliti temukan. Oleh karena itu, peneliti dalam mereduksi data dipandu dengan teori pengelolaan penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi dengan *ukhuwah islamiyah*.

b. *Data display* (Penyajian data)

²⁴ Abu Achmadi dan Cholid Narkubo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), 85.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 321.

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Sehingga dalam penyajian data ini peneliti menggunakan teks yang bersifat narasi untuk menyajikan data penelitian mengenai pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi yang telah dilakukan oleh Bank BTN Syariah KCP Sragen dan juga dengan secara perspektif *ukhuwah islamiyah*

c. *Concluding drawing* (Menarik kesimpulan)

Concluding drawing merupakan proses penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini sejak awal peneliti sudah mencatat dan memberi makna pada sesuatu kejadian yang dilihat dan diwawancarainya sehingga karena luasnya dan banyaknya catatan lapangan peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang bersumber dari reduksi data dan *display* data yang ada.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan adalah Trianggulasi. Dimana triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data itu sendiri guna keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Trianggulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda.²⁶ Dalam penelitian ini peneliti membandingkan apa yang

²⁶ Ibid.

dikatakan oleh karyawan kantor (narasumber) dengan kenyataan teori yang ada dengan proses saat melakukan wawancara dengan narasumber.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas tentang penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini merupakan langkah awal dari penyusunan skripsi kualitatif, serta ditujukan untuk menetapkan fokus permasalahan yang dituangkan di dalam perumusan masalah. Bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberi pola pemikiran keseluruhan skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Teori

Pada bab ini tentang landasan teori yang berfungsi untuk menjelaskan telaah kajian terdahulu yang digunakan sebagai landasan melakukan penelitian. Bab ini ditujukan untuk menguraikan dasar-dasar teori yang digunakan peneliti dalam memperkuat penelitian, yang meliputi tentang ruang lingkup Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah dengan Prinsip *Ukhuwah Islamiyah*.

BAB III : Paparan Data

Pada bab ini berisi tentang paparan data baik data inti yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perumusan masalah maupun data pendukung sebagai data pengantar. Data-data pada bab ini meliputi: gambaran umum dari Bank BTN Syariah KCP Sragen KCP Sragen, faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah, pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen, serta pengelolaan pembiayaan bermasalah yang sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah* di Bank BTN Syariah KCP Sragen.

BAB IV : Pembahasan dan Analisis

Pada bab ini berisi tentang pembahasan serta analisis data yang berfungsi sebagai proses penafsiran data peneliti menggunakan teori, sehingga peneliti dapat memecah permasalahan serta menarik jawaban dan kesimpulan atas perumusan masalah.

Analisis yang terdapat dalam penelitian ini yaitu: analisis faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen, pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen, serta pengelolaan pembiayaan bermasalah yang

sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah* di Bank BTN Syariah KCP Sragen.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang memaparkan hasil penelitian dan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang disajikan secara singkat dan jelas. Selain itu dalam penutup juga terdapat saran yang diajukan peneliti baik kepada objek penelitian maupun pada penelitian berikutnya.



BAB II

PEMBIAYAAN BERMASALAH DAN PRINSIP *UKHUWAH ISLAMIYAH*

A. Pembiayaan Bermasalah

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan adalah suatu pendanaan yang disediakan untuk mendukung investasi yang sudah direncanakan di awal.¹ Pembiayaan digunakan untuk mendefinisikan suatu pendanaan yang dilakukan oleh lembaga keuangan, seperti bank syariah kepada nasabahnya. Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah UU No 21 tahun 2008 pasal 25, pembiayaan adalah suatu penyediaan dana atau tagihan atau dengan berupa transaksi bagi hasil dalam bentuk akad *mudharabah* dan *musyarakah*, transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* dan sewa beli atau *ijarah muntahiya bit tamlik*, transaksi jual beli dalam bentuk suatu utang piutang yaitu *murabahah*, *salam*, dan *istishna*, transaksi pinjam meminjam dalam bentuk *qard*, dan transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah*.²

Dalam pelaksanaan suatu pembiayaan, bank syariah harus memenuhi aspek-aspek penting, yaitu:

- a. Aspek shar'i, yang dimaksud dengan aspek shar'i adalah setiap merealisasikan pembiayaan kepada nasabah, pihak bank syariah harus

¹ Rahmat Ilyas, "Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syariah," *Jurnal Penelitian*, Volume 9, Nomor 1, (2015), 201.

² Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 305.

tetap berpedoman kepada syariat Islam (antara lain tidak mengandung unsur maysir, gharar, dan riba serta bidang usahanya harus halal.

- b. Aspek ekonomi, yang dimaksud dengan aspek ekonomi adalah dimana tetap mempertimbangkan perolehan suatu keuntungan baik bagi pihak bank syariah maupun bagi pihak nasabah.³

2. Tujuan Pembiayaan

Pembiayaan merupakan sumber pendapatan yang diperoleh suatu bank syariah. Adapun tujuan pembiayaan bank syariah yang terkait dengan *stakeholder* adalah sebagai berikut:⁴

- a. Pemilik. Dari sumber pendapatan, pemilik mengharapkan untuk memperoleh hasil dana yang diinvestasikan di bank.
- b. Pegawai. Para pegawai mengharapkan kesejahteraan dari bank yang mereka kelola.
- c. Masyarakat. Sebagai pemilik dana masyarakat mengharapkan dana yang diinvestasikan dapat digunakan untuk berbagi keuntungan.
- d. Pemerintah. Pemerintah membantu mendanai pembangunan negara dan mengumpulkan pajak.
- e. Bank. Bagi bank yang bersangkutan, sebagai hasil dari penyaluran dana, bank berharap dapat melanjutkan dan mengembangkan usahanya untuk menjaga dan memperluas jaringan usahanya untuk melayani lebih banyak orang.

³ Achmad Lubabul Chadziq, "Manajemen Pembiayaan Bank Syariah: Sebuah Perkenalan," *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 2, Nomor 2, (2017), 209.

⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 168.

3. Analisis Kelayakan Pembiayaan

Pembiayaan merupakan kegiatan perbankan syariah yang sangat penting dan jika dikelola dengan baik akan mendukung kelangsungan hidup bank syariah. Pengelolaan uang tidak menimbulkan banyak masalah dan bahkan akan menyebabkan runtuhnya bank syariah. Dana masyarakat sebaiknya disalurkan untuk keperluan pembiayaan yang produktif yaitu dalam bentuk pembiayaan dengan memperhatikan kaidah-kaidah aman, lancar, dan menghasilkan.⁵ Adapun analisis kelayakan pembiayaan yang harus diperhatikan dan dinilai melalui tahap 5C yaitu sebagai berikut:

a. *Character*

Artinya suatu penilaian pihak bank atas karakter dari calon debitur atau nasabah sehingga pihak bank dapat menyimpulkan bahwa calon debitur atau nasabah tersebut benar-benar jujur, beriktikad baik dan tidak menyulitkan bagi bank dikemudian hari.

b. *Capacity*

Artinya yaitu penilaian pihak bank atas kemampuan calon debitur atau nasabah dalam bidang usahanya maupun kemampuan manajemen debitur sehingga bank yakin bahwa usaha yang akan dibiayai dengan kredit tersebut dikelola oleh orang-orang yang tepat dan benar dapat dipercayai.⁶

c. *Capital*

⁵ Trisadini Prasastinah Usanti, "Restrukturisasi Pembiayaan Sebagai Salah Satu Upaya Penanganan Pembiayaan Bermasalah," *PERSPEKTIF*, Volume XI, Nomor 3, (2006), 265.

⁶ Nanik Eprianti, "Penerapan Prinsip 5C Terhadap Tingkat *Non Performing Financing* (NPF)," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Volume 3, Nomor 2, (2019), 6.

Artinya adalah suatu modal yang diperlukan sebagai ukuran persen dana calon debitur atau nasabah yang dilibatkan dalam pembiayaan yang akan diadakan. Semakin besar dana yang dilibatkan oleh calon debitur maka akan semakin menambah kepercayaan oleh pihak bank.⁷

d. *Collateral*

Artinya jaminan yang telah dimiliki yang telah diberikan peminjam kepada bank. Untuk penilaian terhadap *collateral* ini meliputi jenis, lokasi, bukti kepemilikan dan status hukum yang sesuai dengan ketentuan berlakunya.

e. *Condition*

Artinya keadaan usaha atau nasabah prospek atau tidak. Penilaian kondisi usaha ini dapat dipengaruhi oleh situasi sosial dan ekonomi yang ada. Jadi tidak hanya pada sektor yang akan dibiayai saja, melainkan terhadap sektor ekonomi menyeluruh yang pada hal ini juga menjadi bagian dari penentuan kondisi usaha calon nasabah yang akan dibiayai.⁸

4. Pengertian Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah atau yang sering disebut dengan *Non Performing Financing* (NPF) adalah suatu gambaran kondisi atau situasi, yang dimana persetujuan pengembalian pinjaman mengalami resiko kegagalan pembayaran, bahkan cenderung menuju atau mengalami

⁷ Hamonangan, "Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Muamalat KCU Padangsidempuan," *Jurnal Ilmiah MEA*, Volume 4, Nomor 2, (2020), 459.

⁸ *Ibid.*, 266.

kerugian yang potensial (*potential loss*). Keberadaan pembiayaan bermasalah dalam jumlah yang tinggi akan menimbulkan berbagai kesulitan sekaligus akan menurunkan tingkat kesehatan bagi bank yang bersangkutan.⁹

Pembiayaan bermasalah lebih spesifik lagi, yaitu pembiayaan yang kurang lancar, dimana nasabahnya tidak memenuhi persyaratan yang telah dituangkan dalam akad, pembiayaan yang tidak menempati jadwal angsuran, sehingga terjadinya penunggakan. Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang tidak menempati janji pembayaran, sehingga memerlukan tindakan hukum untuk menagihnya.¹⁰ Dapat disimpulkan, bahwa pembiayaan bermasalah adalah suatu pembiayaan yang berpotensi untuk merugikan bank sehingga berpengaruh langsung terhadap kesehatan bank yang terkait.

Kemudian untuk menetapkan golongan kualitas suatu pembiayaan, pada masing-masing komponen ditetapkan kriteria-kriteria tertentu untuk masing-masing kelompok produk pembiayaan. Dari aspek kemampuan membayar angsuran nasabah maka pembiayaan dapat digolongkan sebagai berikut:

a. Lancar

Apabila pembayaran angsuran bisa tepat waktu, tidak terdapat tunggakan, sesuai dengan persyaratan akad, selalu melaporkan

⁹ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 204.

¹⁰ Suhaini dan Asnaini, "Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah," *AL-INTAJ*, Volume 4, Nomor 2, (2018), 178.

keuangan secara teratur dan akurat, dan dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan juga pengikatan jaminan kuat.

b. Dalam Perhatian Khusus

Jika pembayaran angsuran pokok atau margin tertunda hingga 90 hari, nasabah harus selalu menyerahkan laporan keuangan yang teratur dan akurat, perjanjian piutang yang lengkap, agunan yang kuat, dan pelanggaran terhadap persyaratan perjanjian piutang yang tidak prinsipil.¹¹

c. Kurang Lancar

Pembiayaan yang termasuk ke dalam pembiayaan kurang lancar yaitu apabila memenuhi kriteria berikut ini :

- 1) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga telah melampaui dari 90 hari
- 2) Sering terjadi cerukan oleh nasabah
- 3) Frekuensi mutasi rekening relatif sangat rendah
- 4) Terjadi pelanggaran terhadap suatu kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari
- 5) Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi oleh debitur

d. Diragukan

Pembiayaan yang termasuk ke dalam pembiayaan diragukan yaitu apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

¹¹ Sitti Saleha Madjid, "Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 2, Nomor 1, (2018), 100.

- 1) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui dari 180 hari
- 2) Terjadi cerukan yang bersifat permanen oleh nasabah
- 3) Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari
- 4) Terjadi kapitalisasi dari bunga atau bagi hasilnya
- 5) Dokumentasi hukum yang termasuk lemah baik untuk perjanjian pembiayaan maupun pengikatan jaminan.¹²

e. Macet

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin yang telah melewati 270 hari, dan hasil dokumentasi perjanjian piutang dan atau pengikatan jaminan tidak ada.¹³

5. Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah juga diartikan dimana suatu situasi kondisi nasabah yang tidak mampu membayar seluruh atau sebagian kewajiban atau utangnya kepada bank yang tepat pada waktunya. Hal ini dapat disebabkan karena nasabah tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada pihak bank karena faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam perusahaan sendiri dan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berada diluar kekuasaan pihak yaitu dari pihak nasabahnya sendiri.¹⁴ Berikut adalah faktor-faktor

¹² Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking ; Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), 275.

¹³ Sitti Saleha Madjid, "Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 2, Nomor 1, (2018), 100.

¹⁴ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 73

penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang merupakan kesalahan dari pihak kreditur (bank):

- a. Kelalaian bank dalam menjalankan peraturan pemberian pembiayaan yang telah ditetapkan
- b. Permohonan pembiayaan yang diajukan tidak memiliki patokan yang jelas terhadap kriteria persetujuan bisnis, sehingga terlalu mudah untuk mendapatkan pembiayaan atau pinjaman
- c. Konsentrasi dana pembiayaan pada kelompok debitur atau wilayah usaha yang berisiko tinggi
- d. Kurangnya memadainya jumlah eksekutif, staf bagian analisis pembiayaan dan divisi legal yang berpengalaman
- e. Lemahnya bimbingan dan pengawasan pimpinan kepada para eksekutif, staf analisis kredit, dan divisi legal yang sangat memahami kemungkinan terjadinya sengketa
- f. Jumlah pemberian pembiayaan yang melebihi batas kemampuan bank
- g. Lemahnya kemampuan pihak bank dalam mendeteksi kemungkinan timbulnya suatu pembelian bermasalah atau kredit macet, termasuk mendeteksi arah perjalanan arus kas (*cash flow*) pada debitur lama

Sedangkan faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang merupakan kesalahan dari pihak debitur (nasabah) antara lain:

- a. Menurunnya kondisi usaha suatu perusahaan yang disebabkan oleh melemahnya kondisi perekonomian secara umum dan/atau bidang usaha dimana mereka beroperasi
- b. Adanya suatu perihal salah urus operasional bisnis perusahaan atau kurangnya pengalaman mereka di bidang usaha yang digelutinya
- c. Terjadinya masalah keluarga seperti perceraian, kematian, penyakit jangka panjang atau pemborosan uang oleh salah satu atau lebih keluarga debitur
- d. Keterpurukan likuiditas keuangan nasabah yang serius
- e. Terjadinya peristiwa di luar kendali debitur, seperti perang dan bencana alam.
- f. Sifat buruk debitur (yang sejak awal telah merencanakan untuk tidak melunasi pinjamannya).¹⁵

6. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah

Pengelolaan adalah suatu proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan pemberian pengawasan pada suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan serta pencapaian tujuan yang diharapkan.¹⁶

Pengelolaan pembiayaan bermasalah merupakan suatu proses yang dimulai dari proses perencanaan, pengaturan, pengawasan, penggerak, sampai dengan proses terwujudnya tujuan yang digunakan dalam menangani suatu adanya pembiayaan bermasalah di bank maupun lembaga

¹⁵ Deni Kamaludin Yusup dkk, "Implementasi Prinsip Business Judgment Rule dalam Akad Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah (Studi Di PT. Bank Jabar Banten Syariah)," *Skripsi* (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2017), 6-8.

¹⁶ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontempore* (Jakarta: Modern English Press, 2002), 695.

keuangan. Pengelolaan pada bank yang optimal dalam aktivitas pembiayaan dapat meminimalisir potensi kerugian yang akan terjadi.¹⁷ Pengelolaan pembiayaan yang baik sangat diperlukan oleh suatu bank, karena pembiayaan merupakan sumber pendapatan utama yang menopang kelangsungan operasional perbankan. Sebaliknya, apabila pengelolaan tidak baik dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti aset yang dimiliki bank tidak bergerak, bank tidak dapat memberikan bagi hasil kepada para nasabah hingga berhentinya usaha bank.¹⁸

Dimana pengelolaan pembiayaan bermasalah pada bank syariah dapat dilakukan penyelesaian dengan cara melalui restrukturisasi pembiayaan. Pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan pada bank, harus tetap memenuhi prinsip syariah disamping mengacu kepada prinsip kehati-hatian yang bersifat luas yang berlaku pada dunia perbankan. Setiap terjadinya pembiayaan bermasalah maka bank syariah akan berupaya untuk menyelamatkan pembiayaan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/9/PBI/2011 Tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/PBI/2008 Tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Restrukturisasi pembiayaan merupakan upaya bank untuk membantu nasabah agar dapat memenuhi kewajibannya, antara lain melalui:¹⁹

¹⁷ Suhaimi dan Asnaini, "Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah," *AL-INTAJ*, Volume 4, Nomor 2, (2018), 182.

¹⁸Lailatul Qodar, "Pembiayaan Bermasalah (Non Performing Financing)," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), 2.

¹⁹ Suhaimi dan Asnaini, "Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah," *AL-INTAJ*, Volume 4, Nomor 2, (2018), 182-183.

a. *Rescheduling* (Penjadwalan Ulang)

Yaitu suatu kegiatan yang mengubah jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau mengubah jangka waktu angsuran pembiayaan.

b. *Reconditioning* (Persyaratan Ulang)

Yaitu dengan merubah sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa harus menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada pihak bank. Antara lain meliputi:

- 1) Perubahan jadwal pembayaran.
- 2) Perubahan jumlah angsuran.
- 3) Perubahan jangka waktu.
- 4) Perubahan nisbah dalam pembiayaan *mudharabah* atau *musyarakah*.
- 5) Perubahan proyeksi bagi hasil dalam pembiayaan *mudharabah* atau *musyarakah*.
- 6) Pemberian potongan.

c. *Restructuring* (Penataan Ulang)

Yaitu terjadinya perubahan persyaratan pembiayaan yang antara lain meliputi:

- 1) Penambahan dana fasilitas pembiayaan bank.
- 2) Konversi akad pembiayaan.
- 3) Konversi pembiayaan menjadi surat berharga syariah yang berjangka waktu menengah.

- 4) Konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan nasabah, yang dapat disertai dengan *rescheduling* atau *reconditioning*.

B. Prinsip *Ukhuwah Islamiyah* dalam Kegiatan Ekonomi

1. Pengertian Prinsip *Ukhuwah Islamiyah*

Kata *ukhuwah* secara umum diartikan sebagai “persaudaraan”, dimana diambil dari akar kata yang semulanya dimaksudkan berarti memerhatikan. Makna awal ini memberikan kesan bahwa persaudaraan membutuhkan perhatian dari semua pihak.²⁰ *Ukhuwah* atau solidaritas merupakan prinsip persaudaraan dalam mengelola interaksi sosial yang bertujuan untuk menyelaraskan kepentingan individu untuk kepentingan umum dengan semangat tolong-menolong.²¹ Dimana konsep ini memberikan suatu makna persaudaraan dan kerja sama yang tulus oleh sesama umat muslim dalam menjalankan aktivitas perekonomiannya.²² Menurut Imam al-Ghazali, terkait dengan prinsip *ukhuwah* atau persaudaraan ini menegaskan bahwa nilai persaudaraan harus didasari oleh rasa saling mencintai sesama. Saling mencintai karena Allah SWT. dan persaudaraan dalam agama-Nya merupakan pendekatan diri kepada Allah SWT.²³

²⁰ M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Tematik atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2013), 639.

²¹ Azharyah Ibrahim dkk, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia, 2021), 248.

²² M. Nur Rianto Al Arif. *Filosofi Dasar Ekonomi Islam*. ESPA4528/MODUL 1. 5.

²³ Ikhwan Hadiyyin, “Konsep Pendidikan *Ukhuwah*: Analisa Ayat-Ayat *Ukhuwah* Dalam Al-Qur'an,” *Jurnal ALQALAM*, Volume 34, Nomor 2, (2017), 4.

Prinsip *ukhuwah* (persaudaraan) pada hakikatnya merupakan nilai universal yang mengatur keseimbangan antara interaksi sosial dan kepentingan para pihak, untuk kemaslahatan umum dengan saling tolong-menolong. Dimana transaksi syariah menjunjung tinggi nilai kebersamaan dalam memperoleh manfaat sehingga seseorang tidak dapat mengambil keuntungan dari kerugian orang lain. Prinsip *ukhuwah* dalam transaksi syariah berdasarkan prinsip saling mengenal (*ta'aruf*), saling memahami (*tafahum*), saling menolong (*ta'awun*), saling menjamin (*takaful*), saling bersinergi dan beraliansi (*tahaluf*).²⁴

Dimana prinsip *ukhuwah* (persaudaraan) akan erat hubungannya dengan Islam, sehingga terwujud prinsip *ukhuwah islamiyah* atau persaudaraan secara islam. Prinsip *ukhuwah islamiyah* adalah suatu ikatan kebersamaan yang dapat mewujudkan rasa mendalam yang dengan kelembutan, cinta dan sikap hormat kepada semua umat Islam.²⁵ Dengan hal itu, *ukhuwah islamiyah* dapat diartikan sebagai persaudaran sesama umat Islam yang saling mencintai karena Allah SWT.

2. Penerapan Prinsip *Ukhuwah Islamiyah*

Prinsip *ukhuwah islamiyah* ini dalam kegiatan ekonomi Islam terutama pada lembaga keuangan yang salah satunya yaitu perbankan syariah harus sangat diterapkan, karena kegiatan bertransaksi pada dasarnya adalah kegiatan yang berhubungan langsung dengan sesama manusia. Dimana kegiatan ekonomi Islam ini berpedoman terhadap Al-

²⁴ Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), *Standar Akutansi Keuangan* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2007), 4.

²⁵ Abdullah Nashih dan 'Ulwan, *Persaudaraan Islam* (Jakarta: Al-Ishlahy Press, 1985), 5.

Qur'an dan sumber-sumber hukum Islam.²⁶ Prinsip *ukhuwah islamiyah* dapat menciptakan suatu kerukunan bersama antara sesama manusia. Dalam kehidupan sehari-hari prinsip *ukhuwah islamiyah* tidak akan terwujud tanpa adanya silaturahmi sesama umat Islam. Oleh karena itu, dalam kegiatan ekonomi Islam sangatlah penting prinsip *ukhuwah islamiyah* dijalankan untuk menjaga kelancaran bertransaksi secara *sosialisme* secara Islam.

Di dalam prinsip *ukhuwah islamiyah*, terdapat beberapa bentuk tingkatan yang dapat mendukung munculnya persaudaraan dan keakraban pada masyarakat yaitu:²⁷

a. *Takafuluh Ijtima'* (Menjalin Solidaritas)

Yaitu dimana pada suatu masyarakat akan tertanam jiwa solidaritas sosial sesama manusia, yang mana bentuk solidaritas tersebut dapat menciptakan keadaan yang sebelumnya asing atau tidak akrab menjadi lebih akrab, yang tadinya tidak saling mengunjungi menjadi saling mengunjungi sebagai wujud dari kecintaan dan kasih sayang yang muncul dalam jiwa seseorang, termasuk juga perhatian terhadap suatu kondisi dan keadaan yang dialami oleh saudaranya.

b. *Tasamuh* (Saling Menjalin Toleransi)

Yaitu dimana sesama muslim hendaknya harus saling menanamkan sifat bertoleransi dengan sesamanya, tanpa di halangi

²⁶ Nonie Afrianty dkk, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bengkulu: CV. Zigie Utama, 2020), 96.

²⁷ Miswanti, "Konsep Stratifikasi Sosial dan Ukhuwah Islamiyah Pada Masyarakat Muslim," *JOISCOM (Journal Of Islamic Communication)*, Volume 2, Nomor 1, (2021), 15.

oleh perbedaan pendapat dan apabila tidak diwujudkan dengan baik, maka akan menyebabkan rusaknya hubungan. Toleransi bagi umat Islam harus diartikan dengan setuju dalam berbagai perbedaan pendapat.

c. *Ta'awun* (Tolong Menolong)

Yaitu artinya manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari orang lain, sehingga masyarakat perlu saling membantu. Ini adalah sifat yang harus ditekankan oleh umat Islam dalam bermasyarakat.

Pelaksanaan *ukhuwah islamiyah* menjadi aktual, jika dikaitkan dengan masalah solidaritas sosial. Bagi umat Islam, kata-kata persatuan, kesatuan, dan solidaritas akan membawa bobot yang lebih besar ketika disebut *ukhuwah*. Selanjutnya, ketika kata *ukhuwah* digabungkan dengan kata islamiyah, itu menggambarkan bentuk dasar, yaitu persaudaraan Islam, yang merupakan sasaran potensial dalam masyarakat.²⁸ Hal tersebut menjadi pemicu dengan diterapkannya pada lembaga keuangan yang khususnya perbankan syariah, yaitu pada proses penyelesaian pembiayaan bermasalah yang berdasarkan dengan prespektif *ukhuwah islamiyah*. Dimana antara pihak bank syariah menerapkan sikap persaudaraan dengan nasabah yang mengalami penunggakan pembayaran, pihak bank menjunjung tinggi akan rasa solidaritas sesama umat muslim dan tidak hanya langsung datang ke nasabah tanpa adanya etika baik. Dimana hal ini

²⁸ *Ukhuwah Islamiyah* Pondasi Kerukunan Umat Beragama, dalam <https://jabar.kemenag.go.id/> (diakses pada 16 November 2021 puku 21.00 WIB)

sesuai dengan latarbelakang keinginan atau tujuan dari masyarakat Islam untuk menghindari suatu perpecahan dalam kegiatan muamalahnya, menjalin *ukhuwah islamiyah* antara sesama muslim serta memperoleh kesejahteraan lahir dan batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan ajaran agama Islam sehingga mendapatkan ridho dari Allah SWT. Konsep inilah yang penting untuk dijunjung tinggi oleh lembaga perbankan syariah.²⁹

Dimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Thaha Ayat 44, yang artinya: "*Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut*". Di dalam ayat ini dijelaskan bahwa Allah SWT. mengajarkan Nabi Musa dan Nabi Harun bagaimana cara berdakwah ketika menghadapi Fir'aun, yaitu menggunakan *Qaulan Layyinan* (perkataan yang lembut). Maksudnya tidak keras dan kasar juga tidak berperilaku buruk ketika bertemu. *Qaulan Layyinan* dalam ayat ini bermakna kata-kata yang lemah lembut, tidak ada kekerasan dan paksaan di dalamnya. Lawan katanya adalah: *Syadidan Qaulan* bermakna perkataan yang keras.³⁰ Dimana dalam menjalankan aktivitas perbankan utamanya pada pembiayaan, maka haruslah tetap menggunakan etika yang baik, tutur kata yang baik, lembut, sopan dan yang sesuai dengan perspektif *ukhuwah islamiyah* atau nilai persaudaraan Islam.

²⁹ Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UNY Press, 2020), 149.

³⁰ Subhan Afifi dan Irwan Nuryana Kurniawan, "Ragam Komunikasi Verbal Dalam Al-Qur'an" *Jurnal komunikasi*, Volume 15, Nomor 2, (2021), 163.

BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank BTN Syariah

Bank Tabungan Negara Syariah adalah Unit Usaha Syariah (UUS) dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip Syariah. Unit Usaha Syariah (UUS) BTN hadir dengan dibentuknya Divisi Syariah pada tanggal 04 November tahun 2004 yang merupakan kantor pusat dari semua kantor-kantor cabang syariah. Pada tanggal 14 Februari tahun 2005 Unit Usaha Syariah (UUS) BTN membuka kantor cabang syariah pertama di Jakarta. BTN Syariah berkeyakinan bahwa operasional perbankan yang berlandaskan pada prinsip bagi hasil dan pengambilan *margin* keuntungan dapat mendorong terciptanya suatu stabilitas perekonomian seperti yang terurai dalam tujuan pembentukan Bank BTN Syariah sebagai berikut:¹

- a. Memperluas dan menjangkau segmen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah.
- b. Meningkatkan daya saing Bank BTN dalam layanan jasa perbankan.
- c. Mempertahankan loyalitas nasabah Bank BTN yang menghendaki suatu transaksi perbankan yang berdasarkan prinsip syariah.

¹ Bank BTN Syariah, *Kemilau Produk & Jasa Layanan BTN Syariah*, Edisi 2017, 1-2.

- d. Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman kepada segenap nasabah dan pegawai.

Bank BTN Syariah telah banyak mengalami perkembangan yang cukup pesat. Dari tahun 2005 sampai Desember tahun 2016 telah dibuka Kantor Cabang Syariah (KCS) sebanyak 23 kantor, Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) sebanyak 36 kantor, Kantor Kas Syariah sebanyak 6 kantor, dan Kantor Layanan Syariah sebanyak 286 kantor. Di tahun 2017 Bank BTN Syariah melakukan ekspansi dengan penambahan 1 Kantor Cabang Syariah (KCS) di Mataram dan Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) sebanyak 10 kantor dimana sebanyak 3 KCPS telah dibuka pada Triwulan 1, serta penambahan 2 Kantor Kas Syariah.²

2. Visi dan Misi Bank BTN Syariah

Visi dan Misi dari Bank BTN Syariah dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Visi Bank BTN Syariah

“Menjadi Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.”

b. Misi Bank BTN Syariah

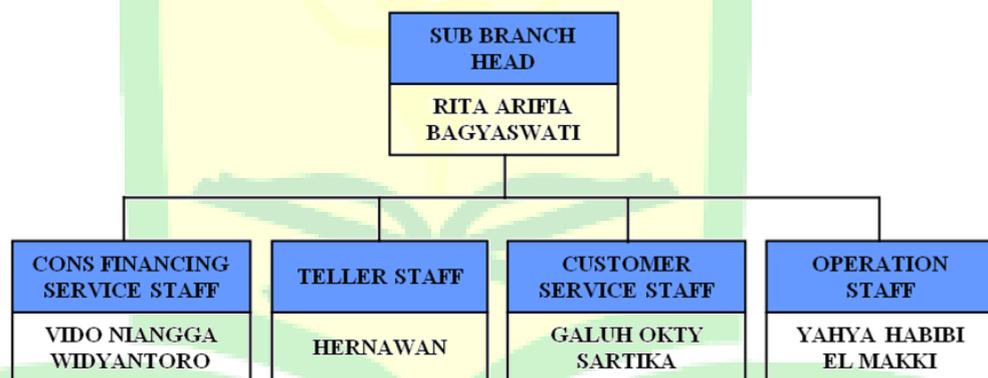
- 1) Menyediakan produk jasa yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.

² Ibid.

- 2) Mengembangkan *human capital* yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi serta penerapan *Good Corporate Governance* dan *Compliance*.
- 3) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui Teknologi Informasi terkini.
- 4) Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.³

3. Struktur Organisasi Bank BTN Syariah KCP Sragen

Adapun bagan struktur organisasi dari Bank BTN Syariah KCP Sragen adalah sebagai berikut:⁴



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah KCP Sragen

4. Job Deskripsi Jabatan Bank BTN Syariah KCP Sragen

a. *Sub Branch Head* (Kepala Kantor Cabang Pembantu)

- 1) Bertanggung jawab terhadap operasional kantor cabang pembantu yang dipegang.
- 2) Bertanggung jawab terhadap *service quality* atau pelayanan di kantor cabang pembantu yang dipegang.

³ Ibid.

⁴ Yahya Habibi El Makki, *Wawancara*, 6 Oktober 2021

- 3) Melakukan pengawasan terhadap tugas yang telah diamanatkan kepada bawahan serta mengadakan suatu evaluasi terhadap tugas yang telah diberikan.
- 4) Mengolah keuangan dan bank serta semua kegiatan di usaha kantor cabang pembantu.
- 5) Mengelola administrasi pembiayaan atau kredit macet, dan penanganannya.
- 6) Mengefektifkan tenaga kerja bersama peralatan guna meningkatkan keinginan dan kemampuan kerja serta pengetahuan dengan hubungan kerjasama baik yang oleh pegawai untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.
- 7) Mengakomodir dari pembuatan serta perencanaan rencana kerja, anggaran dari cabang pembantu, dan melakukan suatu evaluasi yang memenuhi target di awal.⁵

b. *Operational* (Operasional)

- 1) Mengelola berjalannya suatu operasional harian di kantor cabang pembantu untuk menjamin efektifitas serta efisiensi kerja.
- 2) Menjamin standarisasi dari kualitas di bidang pemrosesan transaksi, administrasi pembiayaan atau kredit, serta administrasi harian kantor di cabang pembantu.
- 3) Melakukan koordinasi pembiayaan bermasalah atau kredit macet.

⁵ Rita Arifia Bagyaswati, *Wawancara*, 6 Oktober 2021.

- 4) Menjamin kegiatan produktifitas dan kapabilitas pada pegawai bidang operasionalnya.⁶

c. *Consumer Financing Service (CFS)*

- 1) Melakukan *maintenance* nasabah subsidi maupun non subsidi.
- 2) Melakukan *maintenance* developer.
- 3) Bertanggungjawab akan data kelengkapan serta kebenaran data dari nasabah permohonan pembiayaan.
- 4) Melaksanakan fungsi pelayanan informasi pembiayaan, pelunasan pembayaran dan penyelesaian dari klaim debitur.
- 5) Melaksanakan koordinasi pembiayaan bermasalah atau kredit macet.
- 6) Menerima serta mendokumentasikan aplikasi dari nasabah pembiayaan.
- 7) Bertanggungjawab atas pengelolaan dan kualitas input data calon debitur kedalam database kantor atau bank.
- 8) Memberikan layanan cepat dan serbu berkas pembiayaan.
- 9) Koordinasi pembiayaan atau kredit macet.⁷

d. *Customer Service (CS)*

- 1) Melakukan kegiatan pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening nasabah.
- 2) Mengatasi pelayanan keluhan yang dihadapi nasabah.
- 3) Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan pada bank.

⁶ Yahya Habibi El Makki, *Wawancara*, 6 Oktober 2021.

⁷ Vido Niangga Widyanto, *Wawancara*, 6 Oktober 2021.

- 4) Pelayanan informasi nasabah terkait produk-produk pada bank.
- 5) Pelayanan solusi jika ada kendala yang dihadapi oleh nasabah bank.
- 6) Melakukan pemantauan rekening dan transaksi suatu nasabah yang terlihat mencurigakan.
- 7) Melakukan penjualan dana keluar.⁸

e. *Teller Service / Teller Staff*

- 1) Melayani proses setoran tunai pada angsuran pembiayaan dari cabang sendiri maupun cabang lain.
- 2) Melayani suatu penarikan serta penyetoran tunai oleh tabungan nasabah.
- 3) Memelihara atas rekening giro dari nasabah.
- 4) Melayani pembayaran serta setoran untuk deposito nasabah.
- 5) Melayani transaksi produk giro serta penjemputan uang tunai.
- 6) Mengelola proses kas di kantor cabang.
- 7) Memastikan keaslian uang tunai yang diterima dari nasabah.⁹

5. Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank BTN

Syariah KCP Sragen

Pada Bank BTN Syariah menyediakan berbagai jenis produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang berlandaskan prinsip syariah, antara lain:

a. KPR Hits

⁸ Rita Arifia Bagyaswati, *Wawancara*, 6 Oktober 2021.

⁹ *Ibid.*

Pembiayaan yang dipergunakan untuk kaum milenial yang sudah berpendapatan dengan menggunakan akad *Musyarakah Mutanaqisah* (MMQ).

Persyaratan:

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI) asli.
- 2) Usia minimal 21 tahun ataupun telah menikah.
- 3) Saat pembiayaan dinyatakan lunas usia berada kurang dari 65 tahun.
- 4) Memiliki pendapatan yang tetap (*fixed income*) ataupun penghasilan tidak tetap (*non fixed income*).
- 5) Minimal masaa kerja pada 1 tahun serta usaha di 2 tahun.
- 6) Tidak mempunyai kredit atau pembiayaan yang bermasalah (IDI BI *clear*).¹⁰

b. KPR Subsidi

Pembiayaan kepada nasabah perorangan yang tergolong Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan akad *Murabahah* (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah atau rusun yang merupakan program pemerintah.

Persyaratan:

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI) asli.
- 2) Usia minimal 21 tahun ataupun telah menikah.

¹⁰ Bank BTN Syariah, *Kemilau Produk & JasaLayanan BTN Syariah*, Edisi 2017, 20-27.

- 3) Saat pembiayaan dinyatakan lunas usia berada kurang dari 65 tahun.
- 4) Minimal masa kerja atau usaha yaitu 1 tahun.
- 5) Tidak memiliki kredit atau pembiayaan yang bermasalah (IDI BI *clear*).
- 6) Belum pernah mempunyai rumah serta belum pernah mendapatkan subsidi perumahan.
- 7) Memberikan nomor NPWP Pribadi ataupun SPT Pasaal 21.¹¹

c. KPR Indent

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rusun atau apartemen dengan akad *Istishna'* (pesanan). Dipergunakan untuk semua kalangan masyarakat.

Persyaratan:

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI) asli.
- 2) Usia minimal 21 tahun ataupun telah menikah.
- 3) Saat pembiayaan dinyatakan lunas usia berada kurang dari 65 tahun.
- 4) Minimal masa kerja atau usaha yaitu 1 tahun.
- 5) Tidak memiliki kredit/pembiayaan yang bermasalah (IDI BI *clear*).
- 6) Memberikan nomor NPWP Pribadi ataupun SPT Pasaal 21.
- 7) Fasilitas pada KPR BTN Indent IB hanya diberikan kepada fasilitas kredit atau pembiayaan pemilikan barang/property kedua bagi nasabah yang telah diterima oleh bank maupun pada bank lain.¹²

¹¹ Ibid.

d. KPR Bangun Rumah

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan menggunakan akad *murabahah* (jual beli). Dipergunakan untuk semua kalangan masyarakat dalam rangka membangun atau merenovasi bangunan tempat tinggal.

Persyaratan:

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI) asli.
- 2) Usia minimal 21 tahun ataupun telah menikah.
- 3) Saat pembiayaan dinyatakan lunas usia berada kurang dari 65 tahun.
- 4) Minimal masa kerja atau usaha yaitu 1 tahun.
- 5) Tidak memiliki kredit atau pembiayaan yang bermasalah (IDI BI *clear*).
- 6) Memberikan nomor NPWP Pribadi ataupun SPT Pasaal 21.
- 7) Biaya melingkupi; biaya administrasi, biaya notaries, SKMHT/APHT, penilaian dari progress pembangunannya.¹³

B. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen

Dengan adanya pembiayaan bermasalah yang terjadi tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Hal ini dapat disebabkan oleh seorang kreditur maupun debitur di Bank BTN Syariah KCP Sragen. Namun, terjadinya suatu pembiayaan bermasalah ini dapat disebabkan oleh proses

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

pengambilan keputusan yang tidak tepat, atau juga dapat disebabkan adanya kesulitan-kesulitan keuangan yang dialami oleh nasabah. Sebagaimana hasil wawancara yang pertama dengan Bapak Yahya Habibi El Makki selaku *Operasional* dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, sebagai berikut:

“Untuk faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah ini bisa disebabkan oleh faktor eksternal yang dimana faktor dari nasabahnya itu sendiri. Terkadang ada beberapa nasabah yang tidak ada kabar atau menghilang bahkan hanya memberi janji tanpa menepati, kemudian di masa pandemi covid-19 ini banyak nasabah yang kehilangan pekerjaan ataupun terkena PHK, menurunnya pendapatan nasabah sehingga terjadi keterlambatan pembayaran angsuran, kemudian ada yang karena pertengkarang rumah tangga terus berujung perceraian akhirnya pembayaran angsuran terbengkalai, dan kadang ada juga dari masalah-masalah yang tidak dapat terduga seperti nasabah mengalami jatuh sakit sehingga uangnya terpakai dulu ataupun naudzubillah nasabah terdampak musibah ya mungkin begitu dek. Dan untuk faktor internalnya itu bisa jadi dari pihak sini terkadang ada kelalain dalam menganalisis di awal, seperti pengecekan berkas-berkas nasabah saat permohonan dulu si dek.”¹⁴

Selanjutnya yang kedua peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Rita Arifia Bagyaswati selaku *Sub Branch Head* (SBH) dari Bank BTN Syariah KCP Sragen dengan tema yang sama, yaitu sebagai berikut:

“Faktornya itu bisa dari pihak nasabah sendiri atau faktor eksternalnya, antara lain adanya unsur kesengajaan yang dimana nasabah sengaja tidak bayar angsurannya sehingga terjadi penunggakan pembayaran angsuran, mungkin juga nasabah mengalami pengurangan pendapatan usahanya atau juga kehilangan pekerjaan kan di masa covid-19 ini banyakan yang di hentikan kerja, juga bisa karena nasabah mengalami musibah yang tak terduga di awal, kemudian ada kebutuhan mendadak yang harus dipenuhi juga mungkin bayar anak sekolah ataupun yang lainnya. Dan untuk faktor internal dari kita nya ya, bisa jadi analisis kurang teliti dan

¹⁴ Yahya Habibi El Makki, *Wawancara*, 20 Maret 2022.

memperhitungkan kejadian yang akan terjadi di waktu kedepan mungkin itu.”¹⁵

Kemudian yang ketiga peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Vido Niangga Widyantoro selaku *Consumer Financing Service (CFS)* dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, sebagai berikut:

“Dalam pembiayaan bermasalah ini faktor yang menyebabkan sebenarnya dapat terjadi oleh salah satu pihak maupun kedua belah pihak. Eee jika dari pihak kita biasanya kurang teliti dalam pengecekan ataupun kurang memperhatikan sesuatu yang akan terjadi di masa yang akan datang. Namun sampai saat ini ya yang lebih dominan si dari pihak eksternal bank atau pihak nasabah, dimana terdapat berbagai masalah dari satu nasabah ke nasabah yang lain. Biasanya ada dari faktor internal nasabah sendiri, seperti musibah yang datang tiba-tiba seperti itu si. Dan untuk faktor eksternal biasanya nasabah ada yang kehilangan pekerjaan. Bahkan ada juga nasabah yang tiba-tiba menghilang tanpa kabar juga.”¹⁶

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen yaitu faktor eksternal atau pihak nasabah dan faktor internal dari pihak bank. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen, diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal (Pihak Nasabah)

- a. Adanya nasabah yang kehilangan pekerjaan atau kena PHK karena keadaan covid-19.
- b. Adanya nasabah yang mengalami penurunan pendapatan, sehingga perekonomian nasabah tidak stabil dan menyebabkan dia mengalami penunggakan pembayaran kewajiban.

¹⁵ Rita Arifia Bagyaswati, *Wawancara*, 15 Oktober 2021.

¹⁶ Vido Niangga Widyanto, *Wawancara*, 22 Maret 2022.

- c. Terjadinya musibah yang dialami oleh nasabah yang secara tiba-tiba, sehingga dia tidak bisa membayar angsuran dan terjadi pembiayaan bermasalah.
- d. Adanya nasabah yang mengalami perceraian rumah tangga, sehingga menyebabkan pembayaran angsuran terbengkalai.
- e. Adanya kebutuhan nasabah yang harus dipenuhi secara mendadak, bisa jadi membayar tanggungan anak sekolah dan lainnya.
- f. Dan juga ada faktor kesengajaan dari nasabah yang tiba-tiba menghilang tanpa kabar dan tidak membayar angsuran yang telah di sepakati di awal.

2. Faktor Internal (Pihak Bank)

Dalam hal ini pihak bank masih kurang teliti dalam pengecekan berkas-berkas di awal permohonan pembiayaan, pihak analis hanya melakukan analisa dari sebuah data dan dokumen nasabahnya sehingga tidak bisa memprediksikan bahwa akan ada sesuatu yang terjadi di masa yang akan datang. Namun pada kenyataannya pada Bank BTN Syariah KCP Sragen yang menjadi dominan penyebab pembiayaan bermasalah yaitu dari pihak eksternal (nasabah), dikarenakan pihak Bank BTN Syariah KCP Sragen cukup berpengalaman dalam pengelolaan pembiayaan bermasalah tersebut.

C. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen

Dalam menjalankan kegiatannya lembaga perbankan syariah akan dihadapkan dengan suatu resiko pembiayaan bermasalah (*Non Performing Financing/NPF*). Dimana pembiayaan bermasalah ini di Bank BTN Syariah KCP Sragen merupakan pembiayaan yang mengalami gagal bayar pada pembayaran angsuran yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian di awal. Sebagaimana hasil wawancara yang pertama dengan Ibu Rita Arifia Bagyaswati selaku *Sub Branch Head* (SBH) dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, sebagai berikut:

“Gini, pembiayaan bermasalah yang terjadi disini itu dimana nasabah pembiayaan terdapat penunggakan angsuran. Kan di data kita sudah ada setiap bulannya angsuran yang harus di bayarkan, namun pihak nasabah mengalami telat bayar bahkan menunggak sampai beberapa bulan. Naa disitulah terjadinya pembiayaan yang bermasalah, yang biasa disebut dengan gagal bayar. Untuk melihat tingkat pembiayaan bermasalah tersebut dapat diukur dari golongan kolektibilitas pembiayaan, yaitu kol satu (lancar) tidak terdapat tunggakan, kol 2 (perhatian khusus) disini terdapat tunggakan pokok yang melebihi 2 bulan, kol 3 (kurang lancar) biasanya ini nasabah sudah sering mengalami penunggakan si, kol 4 (diragukan) dimana pembiayaan tersebut masih bisa diselamatkan dan agunan masih bernilai, dan kol 5 ini termasuk macet naa ini yang sangat parah tidak memenuhi kriteria dari kurang lancar dan diragukan. Kol itu maksudnya tau kan, kolektibilitas.”¹⁷

Yang kedua peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Yahya Habibi El Makki selaku *Operasional* dari Bank BTN Syariah KCP Sragen mengenai pembiayaan bermasalah, sebagai berikut:

“Yaa namanya pembiayaan bermasalah itu tentu dari nasabah yang tidak membayar angsuran. Disini kita mempunyai data dari jadwal angsuran nasabah pembiayaan, nah jika ada data nasabah yang mengalami penunggakan tidak sesuai jadwal itulah pembiayaan bermasalah dek. Jadi

¹⁷ Rita Arifia Bagyaswati, *Wawancara*, 15 Oktober 2021.

kita itu mempunyai data sendiri kapan nasabah harus membayar angsuran pembiayaannya. Di Bank BTN Syariah sendiri pembiayaan bermasalah ini dilihat dari keadaan kolektibilitasnya, yang pertama lancar, kedua perhatian khusus, ketiga kurang lancar, keempat diragukan, dan kelima macet. Dan yang dinamakan data masuk di NPF itu dilihat dari kol ketiga, keempat dan kelima dek disini. Jadi jika ada nasabah telah pada kol ketiga atau kurang lancar dan sampai kol kelima atau macet.”¹⁸

Kemudian yang ketiga peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Vido Niangga Widyantoro selaku *Consumer Financing Service* (CFS) dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, sebagai berikut:

“Dalam pemberian pembiayaan itu terkadang terjadi nasabah yang melalaikan ataupun menunggak dalam pembayaran angsuran yang telah diwajibkannya, maksudnya tidak membayar angsuran sesuai jadwal dan waktu yang di sepakati di awal. Eee, hal ini biasanya kita melihat dari dokumen yang sudah terekam di sistem. Disitu nanti terlihat siapa saja yang waktunya membayar tidak membayar serta sampai kapan si nasabah harus membayar. Ya itulah pembiayaan bermasalah di sini, atau aliasnya sih nunggak bayar. Kemudian disini tingkat pembiayaan bermasalah di lihat dari kolektibilitasnya, dia termasuk kol berapa gitu. Kalau kol satu termasuk lancar, kol dua itu dalam perhatian dimana pembayaran angsuran pokok atau margin tertunda hingga 2 bulan, kol tiga kurang lancar ee biasanya terdapat pembayaran angsuran pokok atau margin tertunda hingga 2 bulan lebih, kol empat diragukan maksudnya menunggak sampai berbulan bulan, dan kol lima ini macet sudah benar benar tidak membayar angsuran yang menjadi kewajibannya yang telah melampaui kol 1,2,3 dan 4 sih, begitu.”¹⁹

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen terjadi karena adanya penunggakan pembayaran angsuran oleh nasabah atau gagal bayar, yang dimana hal tersebut dapat diketahui pada keputusan yang sudah disepakati di awal dan sudah terjadwal pada data pihak bank. Jadi apabila nasabah

¹⁸ Yahya Habibi El Makki, *Wawancara*, 20 Maret 2022.

¹⁹ Vido Niangga Widyanto, *Wawancara*, 22 Maret 2022.

mengalami penunggakan pembiayaan maka akan langsung terlihat dari data dokumen pihak bank. Sedangkan tingkat pembiayaan bermasalah di BTN Syariah KCP Sragen di kategorikan melalui keadaan kolektibilitasnya, yaitu sebagai berikut:

1. Kolektibilitas 1 lancar, tidak terdapat penunggakan pembayaran.
2. Kolektibilitas 2 perhatian khusus, terdapat pembayaran angsuran pokok atau margin yang tertunda hingga 2 bulan.
3. Kolektibilitas 3 kurang lancar, terdapat pembayaran angsuran pokok atau margin yang tertunda hingga lebih dari 2 bulan.
4. Kolektibilitas 4 diragukan, pembiayaan yang bermasalah tersebut masih bisa diselamatkan dan agunan masih bernilai
5. Kolektibilitas 5 macet, tidak memenuhi kriteria dari kurang lancar dan diragukan serta sudah tidak ada pembayaran angsuran dari nasabah.

Kemudian di BTN Syariah KCP Sragen dinyatakan bermasalah dan masuk dalam data NPF (*Not Performing Financing*) mulai dari kolektibilitas 3, 4 dan 5 yaitu kurang lancar, diragukan, dan macet.

Adapun beberapa proses penagihan pembiayaan yang dilakukan oleh pihak Bank BTN Syariah KCP Sragen dalam menangani serta mengelola pembiayaan yang bermasalah terhadap nasabahnya sebagai berikut, dengan hasil wawancara pertama bersama Bapak Yahya Habibi El Makki selaku *Operasional* dari Bank BTN Syariah KCP Sragen:

“Begini untuk proses penagihannya pertama kita lakukan yaitu konfirmasi penagihan dimana kita memberikan pemberitahuan via telepon terlebih dahulu kepada pihak nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah, hal tersebut bertujuan untuk mengingatkan

nasabah sebelum terjadinya jatuh tempo angsuran. Kemudian setelah kita konfirmasi penagihan kita lakukan kunjungan ke nasabah, dengan tujuan untuk bernegosiasi atau bermusyawarah jadi kita disitu melakukan diskusi dengan nasabah dan kita juga memberikan solusi kepadanya jika memang benar-benar terjadi permasalahan yang sampai si nasabah mengalami penunggakan pembayaran angsuran. Selanjutnya kita menerbitkan surat peringatan tiga kali atau sering kita sebut surat SP3, dimana surat peringatan pertama dikeluarkan tujuh hari setelah tanggal jatuh tempo angsuran berakhir atau setelah tiga kali berturut-turut si nasabah tidak melakukan angsuran, surat peringatan kedua dikeluarkan setelah tujuh hari surat peringatan pertama, dan surat peringatan ketiga ini dikeluarkan setelah tujuh hari surat peringatan kedua. Untuk SP3 ini nanti dikirimkan ke nasabah langsung dari pihak kita jadi bisa diterima langsung oleh nasabah yang bermasalah. Dan yang terakhir itu eksekusi agunan, dimana dilakukan dengan pelelangan ataupun penjualan agunan yang atas dengan kesepakatan antara kedua belah pihak bahwa untuk pelunasan pembiayaan ditempuh dengan cara penjualan tunai atas agunan pembiayaan nasabah tersebut.”²⁰

Selanjutnya yang kedua peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Vido Niangga Widyantoro selaku *Consumer Finacing Service (CFS)* dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, sebagai berikut:

“Penagihan yang kita lakukan biasanya dilihat dulu dari jadwal angsurannya, kemudian kita ingatkan ke nasabah tersebut yaitu melalui telepon ataupun sms yang dimana mengingatkan untuk pembiayaan angsuran sebelum jatuh tempo. Kemudian kita juga melakukan kunjungan ke nasabah tersebut guna memastikan keadaan nasabah dan untuk bermusyawarah mendiskusikan penyelesaian kewajiban nasabah, naa dari itulah kita mengetahui apakah nasabah berniatan baik untuk bayar atau tidak dan jika tidak berarti terbitlah surat peringatan tiga kali dek yaitu SP1, SP 2, SP 3 dimana surat SP3 ini dikeluarkan dalam jangka per tujuh hari dan maksimal dua bulan. Setelah itu paling akhir yaitu dengan eksekusi agunan, dimana melakukan pelelangan agunan yang

²⁰ Yahya Habibi El Makki, *Wawancara*, 20 Maret 2022.

juga tetap atas kesepakatan antara pihak bank dengan pihak nasabah untuk memutuskan hal tersebut.”²¹

Kemudian yang ketiga peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Rita Arifia Bagyaswati selaku *Sub Branch Head* (SBH) dari Bank BTN Syariah KCP Sragen dengan tema yang sama, yaitu sebagai berikut:

“Proses penagihannya ya biasanya yang pertama pasti menghubungi nasabah entah via telepon atau sms guna untuk memberikan pemberitahuan ke nasabah bahwa waktunya angsuran. Lalu selanjutnya itu kita juga mendatangi nasabah tersebut untuk mengetahui bagaimana keadaan nasabah yang sebenarnya dan disitulah nanti muncul musyawarah negosiasi mengenai kelanjutan dari penunggakan angsuran tersebut sampai ketemu solusinya. Kemudian kalau memang masih bermasalah ya kita terbitkan surat peringatan tiga kalau atau mungkin lebih sering dikenal SP 1, SP 2, SP 3 itu dan dari ketiga surat tersebut ada jangka waktunya untuk disini biasanya itu maksimal sampai dua bulan. Dan yang terakhir itu paling mentok ya pelelangan atau eksekusi agunan nasabah tersebut kalau memang benar-benar tidak dapat dipecahkan, jadi kita tetap ada kesepakatan untuk pelelangan ini.”²²

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa proses penagihan yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah KCP Sragen dalam menangani serta mengelola pembiayaan yang bermasalah yaitu sebagai berikut:

1. Konfirmasi penagihan, dimana pihak bank memberikan pemberitahuan via telepon atau sms kepada pihak nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah, hal ini bertujuan untuk mengingatkan nasabah sebelum terjadinya jatuh tempo angsuran.

²¹ Vido Niangga Widyanto, *Wawancara*, 22 Maret 2022.

²² Rita Arifia Bagyaswati, *Wawancara*, 15 Oktober 2021.

2. Melakukan kunjungan ke nasabah, bertujuan untuk memastikan keadaan nasabah dan untuk bermusyawarah mendiskusikan penyelesaian atas pembiayaan yang bermasalah tersebut.
3. Penerbitan SP3, dimana surat peringatan tiga kali ini dikeluarkan jika nasabah telah mengalami penunggakan selama dua bulan berturut-turut, dimana surat peringatan pertama dikeluarkan tujuh hari setelah tanggal jatuh tempo angsuran berakhir, kemudian surat peringatan kedua dikeluarkan setelah tujuh hari surat peringatan pertama, dan surat peringatan ketiga ini dikeluarkan setelah tujuh hari surat peringatan kedua. Untuk surat peringatan tiga kali ini nanti dikirimkan langsung oleh pihak bank ke nasabah yang bermasalah melalui petugas bank.
4. Eksekusi agunan, hal ini termasuk langkah akhir dari proses penagihan jika memang nasabah tidak bisa untuk membayar kewajibannya, yang dimana dilakukan dengan pelelangan ataupun penjualan agunan yang atas dengan kesepakatan antara kedua belah pihak bahwa untuk pelunasan pembiayaan ditempuh dengan cara penjualan tunai atas agunan pembiayaan nasabah tersebut.

Kemudian pengelolaan pembiayaan bermasalah merupakan suatu bagian yang tidak dapat dihindari dalam proses pembiayaan. Adapun pengelolaan pembiayaan di Bank BTN Syariah KCP Sragen dalam menangani pembiayaan bermasalah pada produk KPR subsidi terhadap nasabah bermasalah yaitu sebagai berikut, dengan hasil wawancara pertama

bersama Ibu Rita Arifia Bagyaswati selaku *Sub Branch Head* (SBH) dari Bank BTN Syariah KCP Sragen:

“Baik, jadi gini untuk pengelolaan pembiayaan bermasalah di kantor kami pertama yaitu dengan melakukan pembinaan terhadap nasabah yang mengalami penunggakan pembiayaan. Untuk pembinaan ini biasanya kami menelpon atau menghubungi nasabah yang bermasalah terlebih dahulu guna untuk mengingatkan bahwa terjadi penunggakan, kemudian kami juga mengirimkan surat SP3 atau yang surat tiga kali itu yaa, dan pembinaan yang terakhir biasanya kita menagih dengan cara mengunjungi nasabah yang bermasalah gitu sih. Jadi tetap ada proses serta pendekatan yang dilakukan supaya si nasabah ini benar-benar bisa membayar kewajibannya. Kemudian pengelolaan yang kedua yaitu kita melakukan restruk atau yang mungkin biasa kalian dengar dengan istilah restrukturasi, nah restrukturasi ini dilakukan yang pertama yaitu perubahan jangka waktu angsuran pembiayaan, kedua yaitu persyaratan ulang atau dilakukan penundaan pembayaran kewajiban yang biasanya nasabah ada kendala sampai tidak bisa mengangsur, kemudian selanjutnya yaitu penataan ulang dimana dilakukan suatu penurunan margin atau nisbah, alihan nasabah atau novasi itu, dan juga pengurangan dari tunggakan pokok pembiayaan.”²³

Selanjutnya yang kedua peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Yahya Habibi El Makki selaku *Operasional* dari Bank BTN Syariah KCP Sragen dengan tema yang sama, yaitu sebagai berikut:

“Pengelolaan pembiayaan yang bermasalah disini kita ya melalui pendekatan dengan nasabah yang bermasalah terutama, melalui dari pembinaan kepada nasabah dengan menghubungi dan konfirmasi melalui via telepon atau sms, mengirimkan surat pemberitahuan atau peringatan, dan juga mendatangi nasabah yang bermasalah secara langsung. Dimana pembinaan disini bertujuan untuk mengetahui keadaan dari nasabah yang bermasalah tersebut. Kemudian pengelolaan selanjutnya kita melalui restrukturasi pembiayaan, yang meliputi perubahan akan jangka waktu pembiayaan, penundaan sementara pembayaran kewajiban oleh nasabah, penurunan atas margin atau nisbah, pengurangan pada

²³ Ibid.

tunggakan margin atau bagi hasil, dan juga pengurangan tunggakan pokok pembiayaan.”²⁴

Kemudian yang ketiga peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Vido Niangga Widyantoro selaku *Consumer Financing Service (CFS)* dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, sebagai berikut:

“Nah untuk nasabah yang mengalami penunggakan di sini, pastinya dari pihak kita juga ada pendekatan entah secara personal atau seperti apa gitu kan. Bahkan kita juga ada *warning* atau pengingat untuk nasabah tersebut. Dan ketika ada nasabah yang menunggak, kita tidak serta merta itu kaya seorang *dept collector* yang mengharuskan nasabah dengan pemaksaan untuk membayar, tetapi kita ada pendekatan kepada nasabah seperti kunjungan bermusyawarah untuk mengetahui masalah apa yang terjadi sampai si nasabah ini mengalami penunggakan. Nah kemudian setelah kita tau permasalahannya, maka kita bisa bernegosiasi antara kedua belak pihak agar tetap bisa membayar penunggakan tersebut. Setelah kita mengetahui masalahnya maka nanti bisa diputuskan sesuai aturan yang berlaku. Eee biasanya nanti setelah pendekatan itu bisa ke tahap restrukturasi, yang meliputi penjadwalan ulang atau yang biasa kalian sebut dengan *resceduling*, kemudian persyaratan ulang yaitu seperti perubahan jumlah angsuran ataupun perubahan persyaratan yang ada di awal begitu si, naa yang ini biasa disebut dengan *reconditioning*. Dan juga bisa meliputi dengan penataan ulang dari beberapa ketentuan yang telah disepakati diawal, naa untuk yang ini biasanya itu disebut dengan *restructuring*.”²⁵

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa pengelolaan pembiayaan di Bank BTN Syariah KCP Sragen dalam menangani pembiayaan bermasalah pada produk KPR subsidi terhadap nasabah yang bermasalah yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan pendekatan dan pembinaan terhadap nasabah yang bermasalah, dengan cara:

²⁴ Yahya Habibi El Makki, *Wawancara*, 20 Maret 2022.

²⁵ Vido Niangga Widyanto, *Wawancara*, 22 Maret 2022.

- a. Menghubungi pihak nasabah yang bermasalah melalui via telepon ataupun sms bahwa terjadinya penunggakan pembayaran angsuran.
- b. Memberikan peringatan dengan mengirimkan surat peringatan yang bertahap.
- c. Kunjungan baik-baik ke tempat nasabah yang bermasalah guna untuk bermusyarah dan juga bernegosiasi untuk memecahkan permasalahan dan tidak merugikan di salah satu pihak.

Dimana pendekatan dan pembinaan disini bertujuan untuk mengetahui keadaan dari nasabah yang bermasalah tersebut secara baik-baik.

2. Melakukan rekstrukturasi pembiayaan, yaitu dengan cara:

a. *Resceduling* (penjadwalan ulang)

Dengan mengubah jadwal pembayaran kewajiban dari nasabah atau mengubah jangka waktu angsuran pembiayaan.

b. *Reconditioning* (persyaratan ulang)

Adanya perubahan jumlah angsuran ataupun perubahan persyaratan yang telah disepakati di awal.

c. *Restructuring* (penataan ulang)

Adanya penurunan margin atau nisbah, alihan nasabah atau bermaksud untuk mengalihkan hak dan kewajibannya kepada pihak lain, dan juga pengurangan dari tunggakan pokok pembiayaan.

D. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Menurut Perspektif *Ukhuwah Islamiyah* di Bank BTN Syariah KCP Sragen

Di dalam menjalankan kegiatan perekonomian, umat Islam selalu menjunjung tinggi akan nilai *ukhuwah islamiyah* atau persaudaraan secara Islam dalam memperoleh manfaat bersama sehingga seseorang tidak dapat mengambil keuntungan dari kerugian orang lain. Seperti halnya di Bank BTN Syariah KCP Sragen dalam menangani pembiayaan yang bermasalah. Dalam menyelesaikan hal ini pihak bank juga harus tetap menjunjung tinggi akan rasa nilai persaudaraan sesama umat Islam, dengan melakukan pengelolaan penagihan tunggakan pembiayaan yang didasari akan nilai persaudaraan yang tinggi. Sebagaimana hasil wawancara yang pertama dengan Bapak Vido Niangga Widyantoro selaku *Consumer Finacing Service* (CFS) dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Jadi untuk mengenai terkaitan dengan prinsip *ukhuwah islamiyah* atau persaudaraan gitu ya dek. Gini sebenarnya dalam proses pengelolaan pembiayaan bermasalah ini muncul adanya musyawarah guna menentukan kelanjutan dari nasabah yang bermasalah, seperti halnya dalam penentuan restruk yang telah disepakati, naah kemudian disitu sebenarnya juga muncul sebuah konsultasi dan beradu argumen untuk bernegosiasi di kedua belah pihak. Dan situlah kita tetap mengutamakan nilai persaudaraan antara sesama manusia, jadi kita mengutamakan pendekatan terlebih dahulu kepada nasabah yang bermasalah dan tidak serta merta kita itu memaksa kepada nasabah tanpa mengetahui sesuatu yang dialami oleh si nasabah tersebut. Kita tetap bertoleran dengan nasabah dan juga tetap menolong untuk memecahkan permasalahan yang terjadi, sehingga nasabah agar bisa tetap melunasi kewajibannya”²⁶

Yang kedua peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Yahya Habibi El Makki selaku *Operasional* dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, sebagai berikut:

²⁶ Ibid.

“Kita dalam menangani permasalahan ini tentunya tetap mengutamakan persaudaraan si dek, jadi tetap ada pendekatan dengan nasabah. Dan melalui pendekatan yang intensif itu kita bisa mengetahui permasalahan yang dialami kok sampai melakukan penunggakan pembiayaan begitu. Dengan pendekatan yang intensif juga nanti dapat di musyawarahkan antara pihak kita dengan nasabah untuk kelanjutan permasalahan ini, atau yang sering dilakukan yaitu pengajuan restrukturisasi. Jadi kita tetap bertoleran juga terhadap para nasabah ini dek, setidaknya juga bisa menolong memberikan jalan keluar untuk penunggakan angsuran pembiayaan yang dialaminya dan memahami keadaan yang ada serta melakukan kesepakatan bersama agar nasabah tetap bisa membayar angsurannya.”²⁷

Kemudian yang ketiga peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Rita Arifia Bagyaswati selaku *Sub Branch Head* (SBH) dari Bank BTN Syariah KCP Sragen, sebagai berikut:

“Ya untuk di bank sini tetap mengacu pada prinsip syariah, dimulai dari akad sudah menerapkan prinsip tersebut. Kemudian untuk pengelolaan pembiayaan bermasalahnya itu ya dilakukan dengan damai tentunya dan menerapkan sikap persaudaraan, mulai dari pendekatan nasabah, lanjut kita berkunjung ke nasabah guna bermusyawarah secara kekeluargaan untuk mengetahui keadaan nasabah tersebut, berdiskusi bagaimana yang harus dipecahkan agar masalah terselesaikan dan berjalan dengan baik tidak saling merugikan, serta semua dilakukan dengan cara baik-baik dan damai tentunya.”²⁸

Berdasarkan paparan data diatas dapat diketahui bahwa pengelolaan pembiayaan bermasalah yang ditempuh menurut perspektif *ukhuwah islamiyah* di Bank BTN Syariah KCP Sragen yaitu menjunjung tinggi nilai *ukhuwah islamiyah* atau persaudaraan sesama manusia. Dimana pihak bank telah melakukan pendekatan serta pembinaan terhadap nasabah yang mengalami penunggakan angsuran pembiayaan secara intensif, kemudian

²⁷ Yahya Habibi El Makki, *Wawancara*, 20 Maret 2022.

²⁸ Rita Arifia Bagyaswati, *Wawancara*, 15 Oktober 2021.

juga antara pihak bank dan nasabah melakukan musyawarah bersama untuk konsultasi serta bernegosiasi agar terciptanya toleransi di masing-masing pihak dan masalah dapat teratasi, serta semua dilakukan dengan secara baik-baik dan damai.



BAB IV

ANALISIS PENGELOLAAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SUBSIDI PERSPEKTIF UKHUWAH ISLAMIAH DI BANK BTN SYARIAH KCP SRAGEN

A. Faktor-faktor yang Menyebabkan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen

Terjadinya pembiayaan bermasalah pada Bank BTN Syariah KCP Sragen tentunya disebabkan oleh beberapa faktor tertentu. Berdasarkan paparan data wawancara dengan pihak kantor Bank BTN Syariah KCP Sragen di bab sebelumnya, diperoleh faktor-faktor yang memengaruhi pembiayaan bermasalah pada produk KPR subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari pihak nasabah diantaranya; adanya nasabah yang kehilangan pekerjaan, adanya nasabah yang mengalami penurunan pendapatan, terjadinya musibah yang dialami oleh nasabah yang secara tiba-tiba, adanya nasabah yang mengalami perceraian rumah tangga sehingga menyebabkan pembayaran angsuran terbengkalai, adanya kebutuhan nasabah yang harus dipenuhi secara mendadak bisa jadi membayar tanggungan anak sekolah dan lainnya, dan juga ada faktor kesengajaan dari nasabah yang tiba-tiba

menghilang tanpa kabar dan tidak membayar angsuran yang telah di sepakati di awal.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari pihak bank, dimana dalam hal ini pihak bank masih kurang teliti dalam pengecekan berkas-berkas di awal permohonan pembiayaan, pihak analis hanya melakukan analisa dari sebuah data dan dokumen nasabahnya sehingga tidak bisa memprediksikan bahwa akan ada sesuatu yang terjadi di masa yang akan datang. Namun pada kenyataannya pada Bank BTN Syariah KCP Sragen yang menjadi dominan penyebab pembiayaan bermasalah yaitu dari pihak eksternal (nasabah), dikarenakan pihak Bank BTN Syariah KCP Sragen cukup berpengalaman dalam pengelolaan pembiayaan bermasalah tersebut.

Kemudian baik faktor eksternal maupun internal menyebabkan pada munculnya kekurangan ekonomi atau menurunnya pendapatan, sehingga nasabah tidak bisa membayar angsuran. Yang dimana pendapatan adalah sumber dari penghasilan yang berasal dari berbagai macam jenis pekerjaan, seperti pegawai negeri, wiraswasta, petani, pengusaha, pengrajin, seniman dan lainnya.¹ Dengan hal tersebut maka pendapatan nasabah itu yang nantinya akan digunakan untuk membayar angsuran dalam suatu pembiayaan yang telah di ambilnya. Dan sumber pendapatan nasabah di peroleh dari berbagai jenis pekerjaannya, jika terjadi kendala pada pekerjaannya maka

¹ Winardi, *Pengantar Ekonomi*, (Jakarta: Gahlia Indonesia, 2001), 56.

bisa jadi menyebabkan menurunnya pendapatan nasabah serta nantinya bisa terjadi juga penunggakan dalam angsuran pembiayaannya. Dengan hal tersebut angsuran pembiayaan bermasalah ini disebabkan oleh penurunan dari pendapatan nasabah dan juga sumber bermasalah.

Hal ini sejalan dengan teori², yang dimana dari faktor internalnya terdapat kelalaian bank dalam menjalankan peraturan pemberian pembiayaan yang telah ditetapkan, lemahnya kemampuan pihak bank dalam mendeteksi kemungkinan timbulnya suatu pembelian bermasalah atau kredit macet, dan lain sebagainya. Serta dari faktor eksternalnya terdapat berbagai masalah dari nasabahnya sendiri misalnya menurunnya kondisi usaha suatu perusahaan, terjadinya masalah keluarga seperti perceraian, kematian, penyakit jangka panjang, dan lain sebagainya. Dengan hal tersebut, faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah bermacam-macam dan juga bervariasi. Kemudian dapat diklarifikasi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Sehingga dapat di simpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada Bank BTN Syariah KCP Sragen sudah sesuai dengan teori, dimana tidak hanya disebabkan oleh salah satu pihak namun disebabkan oleh kedua faktor yaitu faktor internal yang berasal dari pihak bank sendiri dan juga faktor eksternal atau faktor yang muncul dari pihak nasabah yang bermasalah.

² Suhaimi dan Asnaini, "Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah," *AL-INTAJ*, Volume 4, Nomor 2, (2018), 182.

B. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen

Dalam menjalankan kegiatan pembiayaan pihak Bank BTN Syariah tentunya dihadapkan dengan adanya pembiayaan bermasalah. Dimana menurut pihak Bank BTN Syariah KCP Sragen pembiayaan bermasalah ini yaitu terjadi karena adanya penunggakan pembayaran angsuran oleh nasabah atau gagal bayar, yang dimana hal tersebut dapat diketahui pada keputusan yang sudah disepakati di awal dan sudah terjadwal pada data pihak bank. Jadi apabila nasabah mengalami penunggakan pembiayaan maka akan langsung terlihat dari sistem data di pihak bank. Sedangkan tingkat pembiayaan bermasalah di BTN Syariah KCP Sragen di kategorikan melalui golongan kolektibilitasnya dan pada BTN Syariah KCP Sragen ini dinyatakan bermasalah serta masuk dalam data NPF (*Not Performing Financing*) mulai dari golongan kolektibilitas 3, 4 dan 5 yaitu kategori kurang lancar, diragukan, dan macet. Nampaknya hal tersebut sesuai dengan teori, yang dimana pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang kualitasnya berada dalam golongan kurang lancar, diragukan, dan macet atau berada dalam kolektibilitas 3, 4, dan 5.³ Dan dapat dikatakan bahwa pembiayaan yang *Non-Lancar* atau bermasalah dimulai dari keadaan kurang lancar sampai dengan keadaan macet.

Sehingga bahwa pembiayaan bermasalah pada Bank BTN Syariah KCP Sragen sudah sesuai dengan teori dimana pembiayaan bermasalah

³ Sitti Saleha Madjid, "Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 2, Nomor 1, (2018), 98.

terjadi adanya nasabah yang mengalami penunggakan pembiayaan dan yang berada dalam golongan kolektibilitas 3 yaitu kurang lancar, kolektibilitas 4 yaitu diragukan dan kolektibilitas 5 yaitu macet. Jadi tidak semua golongan kolektibilitas dinyatakan bermasalah, untuk golongan kolektibilitas 1 dan 2 belum termasuk dalam pembiayaan bermasalah yaitu golongan lancar dan perhatian khusus. Dimana kolektibilitas ini menurut teori adalah suatu tingkat pengembalian atau pembayaran atas angsuran dana yang telah dipinjamkan melalui pembiayaan dari pihak bank kepada nasabah.⁴ Jadi kolektibilitas dapat dinyatakan dimana suatu keadaan pembayaran angsuran pembiayaan, serta profit pihak bank oleh nasabah sebagai debitur dan tingkat kemungkinan diterimanya kembali dana dari pembiayaan nasabah oleh pihak bank tersebut.

Kemudian dengan adanya pembiayaan bermasalah yang terjadi maka ada pengelolaan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah KCP Sragen. Pengelolaan adalah suatu proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan pemberian pengawasan pada suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan serta pencapaian tujuan yang diharapkan.⁵ Pada Bank BTN Syariah KCP Sragen pengelolaan ini bertujuan untuk tercapainya suatu harapan bersama yaitu agar penunggakan pembayaran angsuran oleh nasabah yang bermasalah dapat teratasi dan nasabah bisa membayar kewajibannya sesuai dengan kesepakatan bersama. Dimana pengelolaan pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen

⁴ Viola Nurahma Putri, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kolektibilitas Pembiayaan Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Dan KPRI Usaha Kita di Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Volume 6, Nomor 10, (2019), 3.

⁵ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontempore* (Jakarta: Modern English Press, 2002), 695.

ditekankan dengan koordinator tiga staff kantor cabang pembantu yaitu *Sub Brach Head (SBH)*, *Operational* (operasional), *Consumer Financing Service (CFS)*, dan petugas pengampu terjadinya penunggakan pembiayaan bermasalah dari kantor cabang pusat. Pengelolaan pembiayaan bermasalah pada Bank BTN Syariah KCP Sragen dilakukan secara bertahap dengan penagihan kepada nasabah sebagai berikut:

1. Melakukan pendekatan dan pembinaan terhadap nasabah yang bermasalah, dengan cara:
 - a. Menghubungi pihak nasabah yang bermasalah melalui via telepon ataupun sms bahwa terjadi penunggakan pembayaran pembiayaan.
 - b. Memberikan peringatan dengan mengirimkan surat peringatan yang bertahap.
 - c. Kunjungan baik-baik ke tempat nasabah yang bermasalah guna untuk bermusyarah dan juga bernegosiasi untuk memecahkan permasalahan dan tidak merugikan di salah satu pihak.

Pendekatan dan pembinaan disini dilakukan oleh koordinator tiga staff kantor cabang pembantu yaitu *Sub Brach Head (SBH)*, *Operational* (operasional), *Consumer Financing Service (CFS)*, dan petugas pengampu terjadinya penunggakan pembiayaan bermasalah dari kantor cabang pusat, hal ini dilakukan oleh staff tertentu yang bertujuan untuk pengelolaan pembiayaan bermasalah dapat terfokus serta dapat ditangani oleh orang-orang yang berpengalaman. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengelolaan pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen lebih profesional

karena telah ditangani oleh staff bank yang sesuai dengan bidangnya. Dimana profesional merupakan suatu profesi yang memerlukan sebuah keahlian atau kepandaian yang khusus untuk mejalankannya.⁶ Sehingga dengan adanya profesionalitas maka tujuan dari pengelolaan pembiayaan bermasalah pada Bank BTN Syariah KCP Sragen dapat terpenuhi.

2. Melakukan restrukturasi pembiayaan, dengan cara:

a. *Resceduling*, (penjadwalan ulang)

Dengan mengubah jadwal pembayaran kewajiban dari nasabah atau mengubah jangka waktu angsuran pembiayaan.

b. *Reconditioning* (persyaratan ulang)

Adanya perubahan jumlah angsuran ataupun perubahan persyaratan yang telah disepakati di awal.

c. *Restructuring* (penataan ulang)

Adanya penurunan margin atau nisbah, alihan nasabah atau bermaksud untuk mengalihkan hak dan kewajibannya kepada pihak lain, dan juga pengurangan dari tunggakan pokok pembaiayaan.

Sehingga dapat di analisis bahwa Bank BTN Syariah KCP Sragen dalam pengelolaan pembiayaan bermasalah telah melakukan dengan pendekatan serta pembinaan secara intensif kepada nasabah, melakukan beberapa perubahan persyaratan awal mulai dari jangka waktu angsuran, jumlah angsuran, maupun perubahan pada margin atau nisbahnya, dan juga melakukan restrukturasi pembiayaan sesuai dengan teori pada Peraturan Bank

⁶ Arti kata Profesional, dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/profesional> (diakses pada 20 April 2022 pukul 9.44 WIB)

Indonesia Nomor 10/PBI/2008 Tentang Restrukturasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Yang dimana restrukturasi pembiayaan yang diantaranya pertama *resceduling* atau penjadwalan ulang, kedua *reconditioning* atau persyaratan ulang, dan ketiga *restructuring* atau penataan ulang.⁷ Dengan adanya restrukturasi pembiayaan bertujuan untuk menyelamatkan pembiayaan bermasalah yang terjadi, dan penunggakan pembayaran angsuran dapat terpenuhi.

Dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen terjadi pada pada golongan keadaan bayar nasabah atau kolektibilitas pada golongan 3 kurang lancar, golongan 4 diragukan, dan golongan 5 pada keadaan macet dan pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen sudah cukup baik. Dimana telah mengutamakan suatu pendekatan dengan nasabah yang bermasalah, pembinaan untuk menyelesaikan permasalahannya dengan cara baik-baik, melakukan musyawarah untuk bernegosiasi bersama agar permasalahan dapat teratasi, dan juga melakukan restrukturasi pembiayaan yang dimana suatu upaya bank untuk nasabah yang bermasalah agar dapat memenuhi kewajibannya.

C. Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah Menurut Perspektif *Ukhuwah Islamiyah* di Bank BTN Syariah KCP Sragen

⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/PBI/2008 Tentang Restrukturasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, 4.

Proses pengelolaan pembiayaan ketika terjadi pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh pihak Bank BTN Syariah KCP Sragen yaitu dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu sebagai berikut:

1. Konfirmasi penagihan, dimana pihak bank memberikan pemberitahuan via telepon atau sms kepada pihak nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah, hal ini bertujuan untuk mengingatkan nasabah sebelum terjadinya jatuh tempo angsuran.
2. Melakukan kunjungan ke nasabah, bertujuan untuk memastikan keadaan nasabah dan untuk bermusyawarah mendiskusikan penyelesaian atas pembiayaan yang bermasalah tersebut.
3. Penerbitan SP3, dimana surat peringatan tiga kali ini dikeluarkan jika nasabah telah mengalami penunggakan selama dua bulan berturut-turut, dimana surat peringatan pertama dikeluarkan tujuh hari setelah tanggal jatuh tempo angsuran berakhir, kemudian surat peringatan kedua dikeluarkan setelah tujuh hari surat peringatan pertama, dan surat peringatan ketiga ini dikeluarkan setelah tujuh hari surat peringatan kedua. Untuk surat peringatan tiga kali ini ini nanti dikirimkan langsung oleh pihak bank ke nasabah yang bermasalah melalui petugas bank.
4. Eksekusi agunan, hal ini termasuk langkah akhir dari proses penagihan jika memang nasabah tidak bisa untuk membayar kewajibannya, yang dimana dilakukan dengan pelelangan ataupun penjualan agunan yang atas dengan kesepakatan antara kedua belah pihak bahwa untuk

pelunasan pembiayaan ditempuh dengan cara penjualan tunai atas agunan pembiayaan nasabah tersebut.

Hal ini merupakan suatu proses yang panjang, jadi tidak serta merta langsung dilakukan secara paksa kepada nasabah. Dimana itu menunjukkan bahwa pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen dapat dinyatakan humanis. Humanis sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah sikap orang yang mendambakan serta memperjuangkan terwujudnya pergaulan hidup yang lebih baik, berdasarkan asas perikemanusiaan, pengabdian kepentingan sesama umat manusia.⁸ Dimana seorang yang humanis juga merupakan seseorang yang percaya bahwa cara terbaik untuk memahami sebuah realitas di lingkungan sekitarnya adalah melalui pengetahuan yang diperolehnya dari pengalaman dan akal. Jadi sikap humanis ini termasuk sikap yang akan peduli dengan sekitarnya, dimana tidak serta merta mengampil keputusan sendiri yang tidak melibatkan suatu kemusyawarahan bersama. Jadi humanis ini adalah lawan dari kekerasan, dimana kekerasan merupakan suatu ancaman atau perlakuan yang tidak menyenangkan untuk memaksa orang lain melakukan sesuatu baik terhadap orang itu sendiri maupun orang lain. Dirasa hal ini berbeda dengan suatu lembaga keuangan yang menggunakan penagihan dengan jasa suatu rentenir, dan rentenir ini biasanya menggunakan jasa *dept collector*. Dimana *dept collector* adalah seorang yang menjual jasa untuk menagih hutang oleh seseorang debitur atau lembaga yang menyewa jasa mereka, dan juga merupakan pihak ketiga yang

⁸ Arti kata Humanis, dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/humanis> (diakses pada 16 April 2022 pukul 9.20 WIB)

menghubungkan antara seorang kreditur dan debitur dalam hal penagihan hutang atau kredit.⁹ Pada suatu jasa *debt collector* ini biasanya menggunakan perbuatan penagihan utang secara paksa supaya orang yang berhutang bisa membayar saat itu juga, dan jika tidak bisa jadi muncul suatu kekerasan. Dengan hal tersebut maka dirasa tidak sesuai dengan pengelolaan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh pihak Bank BTN Syariah KCP Sragen, dimana Bank BTN Syariah KCP tidak menggunakan suatu jasa *debt collector* dan pengelolaan pembiayaan bermasalah Bank BTN Syariah KCP Sragen dilakukan secara humanis kepada nasabah yang bermasalah.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengelolaan pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen menunjukkan sikap *ukhuwah islamiyah*. Dimana prinsip *ukhuwah islamiyah* menurut Imam al-Ghazali, adalah suatu nilai persaudaraan yang harus didasari oleh rasa saling mencintai sesama. saling mencintai karena Allah SWT. dan persaudaraan dalam agama-Nya merupakan pendekatan diri kepada Allah SWT. Prinsip *ukhuwah islamiyah* dapat terwujud dengan menjalin solidaritas, menjalin toleransi, dan juga tolong menolong sesama manusia.¹⁰ Jadi merupakan sebuah prinsip persaudaraan dalam mengelola interaksi sosial yang bertujuan untuk menyalurkan kepentingan individu untuk kepentingan umum dengan semangat tolong-menolong, tidak ada suatu perbuatan yang dilakukan dengan suatu pemaksaan maupun kekerasan dalam melakukan suatu tindakan. Yang dimana hal tersebut sesuai dengan

⁹ Munir Fuadi, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2008), 61.

¹⁰ Miswanti, "Konsep Stratifikasi Sosial dan Ukhuwah Islamiyah Pada Masyarakat Muslim," *JOISCOM (Journal Of Islamic Communication)*, Volume 2, Nomor 1, (2021), 15.

pengelolaan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh pihak Bank BTN Syariah KCP Sragen, dengan dilakukannya beberapa tahapan dalam suatu penanganan pembiayaan bermasalah serta panagihan kepada nasabah jadi tetap ada pendekatan serta pembinaan terlebih dahulu kepada nasabah, dan tidak serta merta langsung diberikan secara paksa ataupun tindakan kekerasan tanpa mengetahui permasalahan maupun pendekatan kepada nasabah tersebut. Dimana dilakukannya pemberitahuan, bermusyawarah, negosiasi kedua belah pihak terlebih dahulu dan pendekatan serta pembinaan lainnya.

Sehingga berdasarkan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen telah sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah* dimana yang mengedepankan prinsip persaudaraan sesama manusia dengan bertolersansi dan tolong menolong, yaitu dilakukan secara pendekatan melalui pemberitahuan, bermusyawarah, bernegosiasi, tidak menggunakan jasa *dept collector*, menunjukkan sikap humanis yang dimana tidak dilakukannya secara paksa ataupun menggunakan tindakan kekerasan dalam memecahkan permasalahan, dilakukannya pembinaan kepada nasabah yang bermasalah agar permasalahan dapat diatasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank BTN KCP Sragen, dan terkait pembahasan yang telah dibahas dan diuraikan sebelumnya mengenai pengelolaan pembiayaan bermasalah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi di Bank BTN Syariah KCP yaitu ada dua yang pertama faktor dari pihak nasabahnya itu sendiri yang mengalami penunggakan pembayaran kewajiban dengan berbagai keadaan yang dialami, dan yang kedua faktor dari pihak bank yang kemungkinan kurang teliti dalam pengecekan berkas ataupun data nasabah di awal.
2. Pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi di Bank BTN Syariah KCP Sragen sudah cukup baik. Yaitu telah mengutamakan pendekatan yang intensif dengan nasabah, melakukan musyawarah untuk bernegosiasi bersama agar permasalahan dapat diatasi, dan juga menerapkan penyelesaian dengan cara restrukturisasi pembiayaan yang dimana suatu upaya bank untuk membantu nasabah agar dapat memenuhi kewajibannya. Serta

restrukturisasi ini melalui *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* yang diterapkan oleh pihak bank.

3. Pengelolaan pembiayaan bermasalah di Bank BTN Syariah KCP Sragen telah sesuai dengan prinsip *ukhuwah islamiyah* dimana yang mengedepankan prinsip persaudaraan sesama manusia dengan bertoleransi dan tolong menolong, yaitu dilakukan secara pendekatan melalui pemberitahuan, bermuyawarah, bernegosiasi, tidak menggunakan jasa *debt collector*, menunjukkan sikap humanis yang dimana tidak dilakukannya secara paksa ataupun menggunakan tindakan kekerasan dalam memecahkan permasalahan, dilakukannya pembinaan kepada nasabah yang bermasalah agar permasalahan dapat diatasi.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank BTN Syariah KCP Sragen maka peneliti akan memberi saran sebagai berikut:

1. Bank BTN Syariah KCP Sragen diharapkan lebih mengutamakan adanya pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan yang lebih intens, guna untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi.
2. Bank BTN Syariah KCP Sragen diharapkan lebih mempertimbangkan kondisi yang akan mengajukan pembiayaan pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi, sehingga pihak bank dapat mengetahui permasalahan yang akan terjadi di kemudian hari. Dengan demikian, agar

tidak merugikan di salah satu pihak dan juga tidak berdampak pada pendapatata ataupun laba dari pihak bank.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan *literatur* dalam penelitian berikutnya mengenai pengelolaan pembiayaan bermasalah pada produk KPR Subsidi dengan suatu objek dan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmadi, Abu dan Cholid Narkubo. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.
- Afrianty, Nonie dkk. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV. Zigie Utama, 2020.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Filosofi Dasar Ekonomi Islam*. ESPA4528/MODUL 1.
- Andrianto dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah Implementansi Teori dan Praktek*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ascarya, dan Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005.
- Bank BTN Syariah. *Kemilau Produk & JasaLayanan BTN Syariah*. Edisi 2017.
- Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa. *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UNY Press, 2020.
- Djamil, Faturrahman. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Fuadi, Munir. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2008.
- Hakim, Lukman. *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012.

- Ibrahim, Azharsyah dkk. *Pengantar Ekonomi Islam*. Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia, 2021.
- Ifham, Ahmad. *Ini Loh KPR Syariah!*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), *Standar Akutansi Keuangan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2007.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). *Mengelola Kredit Secara Sehat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Karim, Adiwarmann A. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nashih, Abdullah dan Ulwan. *Persaudaraan Islam*. Jakarta: Al-Ishlahy Press, 1985.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books, 2014.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. *Islamic Banking ; Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Rusby, Zulkifli. *Manajemen Perbankan Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontempore*. Jakarta: Modern English Press, 2002
- Shihab, M. Quraish. *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Tematik atas Berbagai Persoalan Umat*. Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

------. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Winardi. *Pengantar Ekonomi*. Jakarta: Gahlia Indonesia, 2001.

Jurnal

Afifi, Subhan dan Irwan Nuryana Kurniawan, “Ragam Komunikasi Verbal Dalam Al- Qur’an,” *Jurnal komunikasi*, Volume 15, Nomor 2, (2021).

Anshori, Cecep Sudirman “Ukhuwah Islamiyah Sebagai Fondasi Terwujudnya Organisasi yang Mandiri dan Profesional,” *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Volume 14, Nomor 1, (2016).

Chadziq, Achmad Lubabul. “Manajemen Pembiayaan Bank Syariah: Sebuah Perkenalan,” *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 2, Nomor 2, (2017).

Eprianti, Nanik. “Penerapan Prinsip 5C Terhadap Tingkat *Non Performing Financing* (NPF),” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Volume 3, Nomor 2, (2019).

Hadiyyin, Ikhwan. “Konsep Pendidikan Ukhuwah: Analisa Ayat-Ayat Ukhuwah Dalam Al-Qur’an,” *Jurnal ALQALAM*, Volume 34, Nomor 2, (2017).

Hamonangan, “Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Muamalat KCU Padangsidempuan,” *Jurnal Ilmiah MEA*, Volume 4, Nomor 2, (2020).

Ilyas, Rahmat. “Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syari’ah,” *Jurnal Penelitian*, Volume 9, Nomor 1, (2015).

Madjid, Sitti Saleha. “Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah,” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 2, Nomor 1, (2018).

Miswanti, “Konsep Stratifikasi Sosial dan Ukhuwah Islamiyah Pada Masyarakat Muslim,” *JOISCOM (Journal Of Islamic Communication)*, Volume 2, Nomor 1, (2021).

Putri, Viola Nurahma. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kolektibilitas Pembiayaan Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Dan KPRI Usaha Kita di Surabaya,” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Volume 6, Nomor 10, (2019).

Suhaini dan Asnaini, “Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah,” *AL-INTAJ*, Volume 4, Nomor 2, (2018).

Supriadi dan Ismawati, “Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah Untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 3, Nomor 1, (2020).

Ubaidillah, “Pembiayaan Bermasalah pada Bank Syariah: Strategi Penanganan Dan Penyelesaiannya,” *el-JIZYA Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 6, Nomor 2, (2018).

Usanti, Trisadini Prasastinah. “Restrukturisasi Pembiayaan Sebagai Salah Satu Upaya Penanganan Pembiayaan Bermasalah,” *PERSPEKTIF*, Volume XI, Nomor 3, (2006).

Skripsi

Amin, Rahmat. “Penerapan Nilai Dasar Ukhuwah dalam Persaingan Industri Batu Bata Merah (Desa Sidomulyo Kel.PiJoan Kec.Jaluko Kab.Muaro Jambi),” *Skripsi* (Jambi: UIN Sultan Thaha Saifudin, 2020).

Fauzi, Elsa Octavani. “Prosedur Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah Pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Bojonegoro” *Artikel Ilmiah* (Surabaya, STIE Perbanas, 2020).

Fitriani, Ipih. “Strategi Bank BTN Syariah dalam Penyelesaian KPR Bermasalah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank BTN KCS Yogyakarta),” *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia (UII), 2018).

Mirtasari, Hartuti. “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk KPR IB dengan akad *Musyarakah Mutanaqishah* pada Bank Muamalat Indonesia Menurut Fatwa DSN MUI (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Medan Balai Kota),” *Skripsi* (Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara, 2019).

Sari, Anggita Mayang. “Prosedur Pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) Bersubsidi Di Bank Bri Syariah Kcp Tebing Tinggi,” *Skripsi* (Medan, UIN Sumatera Utara, 2019).

Qodar, Lailatul. “Pembiayaan Bermasalah (Non Performing Financing),” *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016).

Wardani, Sistya. “Pelaksanaan Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk Talangan Haji Pada BPRS Kotabumi KC Bandar Lampung,” *Skripsi* (Lampung: IAIN Metro, 2020).

Rahmadewi, Riska. “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Pekanbaru,” *Skripsi* (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim, 2019).

Yusup, Deni Kamaludin dkk. “Implementasi Prinsip Business Judgment Rule Dalam Akad Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah (Studi Di PT. Bank Jabar Banten Syariah),” *Skripsi* (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2017).

Internet

Bank Tabungan Negara (BTN)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/PBI/2008

Ukhuwah Islamiyah Pondasi Kerukunan Umat Beragama

Wawancara

El Makki, Yahya Habibi. Wawancara, 14 Oktober 2021.

----- . Wawancara, 29 Maret 2022.

Bagyaswati, Rita Arifia. Wawancara, 13 Oktober 2021.

----- . Wawancara, 29 Maret 2022.

Widyanto, Vido Niangga. Wawancara, 15 Oktober 2021.

----- . Wawancara, 30 Maret 2022.