

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

Berdasarkan Buku Laporan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru Tahun 2018 (2018: 50-53) diperoleh gambaran tentang Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru sebagai berikut :

1. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru mulai beroperasi pada 15 Juli 2012, hingga sekarang sudah memiliki sekitar 34 orang pegawai tetap, 6 Trainee, dan 17 Pegawai Outsourcing.

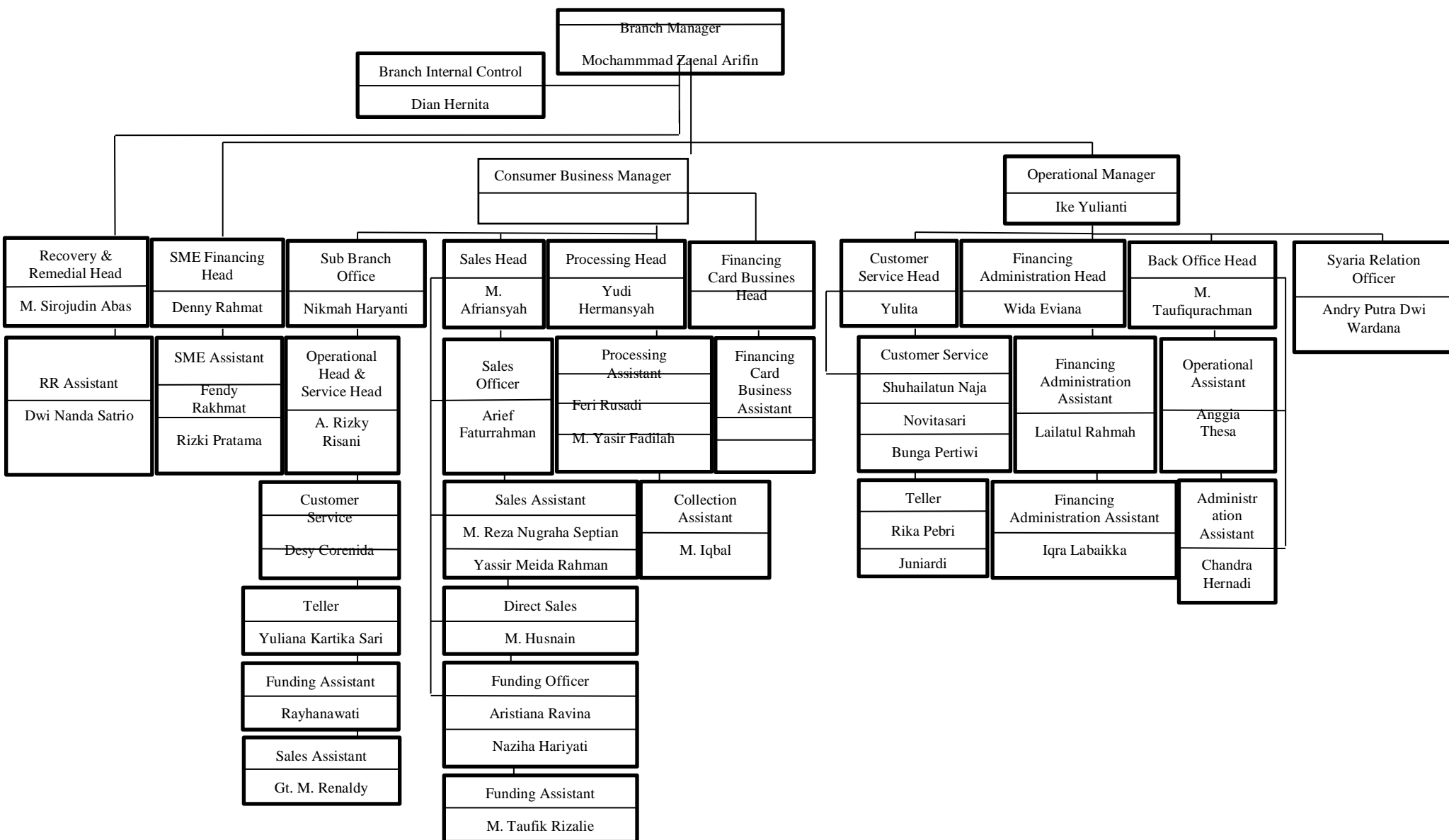
2. Visi dan Misi

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru memiliki visi yaitu *“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”*. Adapun misi dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru yaitu :

- a. Berikan kontribusi positif ke masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Berikan solusi ke masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- c. Berikan nilai investasi yang optimal bagi investor.

- d. Ciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Jadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Struktur Organisasi



4. Deskripsi Tugas

a. Sales Officer bertugas :

- 1) Menjual atau mempromosikan produk dana dan jasa konsumen dan institusi / kerjasama lembaga.
- 2) Mempromosikan atau menjual produk pembiayaan konsumen.
- 3) dia bina hubungan, memantau perkembangan, dan melakukan *cross / up selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga.
- 4) Dia bina hubungan, dia pantau dan dia bantu apabila terjadi permasalahan atas aktivitas pemasaran dana oleh SCO.
- 5) Dia Kelola pemasaran yang dilakukan petugas *Direct Sales*.

b. Collection Assistant bertugas :

- 1) Dia mengurus nasabah yang bermasalah, yang nasabah itu masih dalam kategori kolektabilitas 1 dan 2.
- 2) Dia proses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery & Remedial Head* sesuai ketentuan berlakuz (BNI Syariah, 2020).

5. Produk Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru

a. Produk Simpanan

- 1) BNI Dollar iB Hasanah ialah tabungan berakad wadiah dan mudharabah, untuk memberi berbagai macam fasilitas dan

kemudahan untuk nasabah perorangan dan non perorangan dalam mata uang USD.

- 2) BNI Sempel iB Hasanah ialah tabungan yang berakad wadiah, yang ditujukan untuk siswa yang umurnya belum 17 tahun.
- 3) BNI Baitullah iB Hasanah ialah tabungan yang berakad mudharabah atau wadiah yang tujuannya untuk mendapatkan kepastian berangkat ibadah haji (reguler/khusus) dan juga bisa untuk umrah, yang sistem setorannya itu bebas atau bulanan dalam mata uang rupiah dan USD.
- 4) BNI Prima iB Hasanah ialah tabungan yang berakad mudharabah dan wadiah, yang tujuannya untuk memberi berbagai macam fasilitas dan kemudahan untuk nasabah *segmen high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.
- 5) BNI Tunas iB Hasanah ialah tabungan yang berakad wadiah dan mudharabah, ditujukan untuk anak-anak yang umurnya belum 17 tahun.
- 6) BNI Bisnis iB Hasanah ialah tabungan yang berakad mudharabah dan wadiah, yang mana dilengkapi dengan detil mutasi dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

- 7) BNI iB Hasanah ialah tabungan yang berakad mudharabah atau wadiah, yang tujuannya untuk memberi berbagai macam fasilitas dan kemudahan dalam mata uang rupiah.
- 8) BNI Tapenas iB Hasanah ialah tabungan berjangka yang berakad mudharabah, yang tujuannya untuk perencanaan masa depan, yang mana setorannya itu tiap bulan, seperti untuk rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan atau rencana masa depan lainnya.
- 9) BNI TabunganKu iB Hasanah ialah produk simpanan dana yang asalnya dari Bank Indonesia, itu dikelola sesuai dengan prinsip syariah, yang berakad wadiah dalam mata uang rupiah supaya meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.
- 10) BNI Giro iB Hasanah ialah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD, itu dikelola berdasar prinsip syariah yang berakad mudharabah muthlaqah atau wadiah yadh dhamanah, penarikannya itu bisa dilaksanakan setiap saat dengan cek, bilyet giro, dan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.
- 11) BNI Deposito iB Hasanah ialah investasi berjangka, itu dikelola berdasar prinsip syariah, itu ditujukan untuk nasabah perorangan dan perusahaan, yang berakad mudharabah.
- 12) BNI Tapenas Kolektif iB Hasanah adalah tabungan berjangka yang berakad mudharabah yang dibuka secara kolektif atas nama masing-masing pegawai dari institusi dalam mata uang rupiah

dengan jumlah setoran bulanan 6 bulan s/d 35 tahun. Tanggal setoran bulanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

- 13) BNI Giro Investasi Terikat iB Hasanah adalah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan berakad mudharabah muqayyadah untuk menunjang bisnis usaha non perorangan dimana pencairan dana hanya dapat dilakukan pada saat jangka waktu pembiayaan telah berakhir dalam mata uang Rupiah dan USD.
- 14) BNI Deposito Investasi Terikat iB Hasanah adalah investasi berjangka yang dikelola dengan berakad mudharabah muqayyadah untuk menunjang bisnis usaha non perorangan dimana pencairan dana hanya dapat dilakukan pada saat jangka waktu pembiayaan telah berakhir dalam mata uang Rupiah dan USD.
- 15) BNI iB Hasanah (*Classic*) adalah tabungan yang berakad mudharabah untuk menampung setoran *cash collateral / goodwill* nasabah pada setiap penerbitan Hasanah *Card Classic*.
- 16) BNI iB Hasanah Mahasiswa adalah tabungan yang berakad mudharabah atau wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri / Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) yang bekerja sama dengan BNI Syariah, fungsinya supaya menampung keperluan pembayaran SPP serta dilengkapi dengan Kartu ATM/Debit Co-Branding dengan logo PTN/PTS yang berfungsi sebagai Kartu ATM/Debit dan Kartu Tanda Mahasiswa.

17) BNI iB Hasanah (Pegawai/Anggota) ialah tabungan yang berakad mudharabah atau akad wadiah dari para pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan BNI Syariah, yang dilengkapi dengan Kartu ATM/Debet Co-Branding dengan logo institusi yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Kartu Pegawai/Anggota.

b. Produk Pembiayaan

- 1) BNI Griya iB Hasanah ialah pembiayaan yang ditujukan untuk masyarakat, gunanya untuk membeli, membangun, merenovasi rumah termasuk ruko, rumah susun, apartemen dan sejenisnya, bisa juga untuk beli tanah kavling dan rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar nasabah.
- 2) BNI Multiguna iB Hasanah ialah pembiayaan yang ditujukan ke masyarakat, untuk beli barang kebutuhan konsumtif atau jasa sesuai prinsip syariah, dengan disertai agunan berupa tanah serta bangunan yang ditinggali berstatus SHGB atau SHM serta bukan barang yang dibiayai.
- 3) BNI Oto iB Hasanah ialah pembiayaan yang ditujukan ke masyarakat agar bisa membeli mobil / kendaraan, yang mana agunannya itu BPKB dari kendaraan / mobil yang telah dibiayai itu.

Keunggulan :

- a) Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp 1 Milyar.
- b) Jangka waktu pembiayaannya itu sampai dengan 5 tahun.
- c) Margin kompetitif.
- d) Angsuran tetap sampai dengan lunas.

Persyaratan:

- a) Fotocopy KTP pemohon dan suami/istri.
- b) Pasfoto 4x6 pemohon dan suami/istri.
- c) Fotocopy surat nikah/cerai/pisah harta (jika pisah harta).
- d) Fotocopy kartu keluarga
- e) Fotocopy surat WNI, surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan.
- f) Fotocopy NPWP (pembiayaan diatas Rp 50 juta).
- g) Fotocopy rekening koran / tabungan 3 bulan terakhir.
- h) Asli slip gaji terakhir / surat keterangan penghasilan.
- i) Asli surat keterangan masa kerja dan jabatan terakhir di perusahaan atau instansi.
- j) Neraca dan laba rugi / informasi keuangan 2 tahun terakhir.
- k) Akte perusahaan, SIUP dan TDP.
- l) Fotocopy surat izin praktek profesi.
- m) Dokumen kepemilikan jaminan (BPKB kendaraan).

Mekanisme Pembiayaan Oto iB Hasanah :

- a) Pada saat calon nasabah ingin mengajukan permohonan pembiayaan oto ib hasanah, nasabah harus melengkapi dulu persyaratan yang sudah tertera.
- b) Nasabah memberikan kelengkapan persyaratan kepada unit SME Finance atau Sales Marketing yang bersangkutan sekaligus memberitahukan barang dan dealer seperti apa yang diinginkan.
- c) Unit SME Finance meminta surat penawaran dari pihak dealer yang diinginkan calon nasabah.
- d) Unit SME Finance mengetahui harga jual barang tersebut. Pihak bank meminta uang muka sebesar 15% dari harga jual, sisa dari harga barang tersebut dijadikan pembiayaan di bank.
- e) Berkas calon nasabah diserahkan kepada pihak analisa / unit processing untuk memverifikasi calon nasabah, contohnya seperti apa usaha calon nasabah. Apakah calon nasabah ini layak / tidak.
- f) Apabila calon nasabah tersebut layak, maka dilakukan proses taksasi barang.
- g) Berkas calon nasabah diserahkan kepada pimpinan untuk diminta persetujuan. Setelah disetujui oleh pimpinan, unit SME akan mendapatkan surat keputusan pembiayaan.

- h) Unit SME Finance menyerahkan kepada unit operasional untuk mengurus akad, biaya-biaya dari notaris, asuransi dan lain sebagainya.
 - i) Setelah unit operasional selesai, baru pihak bank menghubungi nasabah untuk penjadwalan akad.
 - j) Pihak bank meminta kepada pihak dealer melalui surat PO untuk menyiapkan surat pernyataan minimal dalam kurun waktu 6 bulan BPKB sudah diserahkan ke pihak bank, bukti uang muka, kunci serep, faktur penjualan dan surat perintah pencairan.
 - k) Untuk pengambilan barang pihak bank menggunakan akad wakalah yaitu pihak dealer langsung menyerahkan barang tersebut kepada nasabah.
- 4) BNI Fleksi iB Hasanah ialah pembiayaan yang ditujukan untuk pegawai atau karyawan suatu perusahaan / instansi, yang mana pegawai atau karyawan itu sudah bekerja sama dengan BNI Syariah untuk pembelian barang dan jasa sesuai prinsip syariah.
- 5) BNI Emas iB Hasanah ialah pembiayaan agar bisa memiliki emas logam mulia, yang mana angsurannya itu tiap bulan, yang berakad murabahah.

6) BNI Cash Collateral Financing iB Hasanah ialah pembiayaan dengan jaminan dana nasabah yang disimpan dalam bentuk deposito, tabungan dan giro yang diterbitkan oleh BNI Syariah.

c. Jasa Lainnya

1) Jasa Bisnis & Keuangan :

- a) Transfer dan Lalu Lintas Giro (LLG).
- b) RTGS.
- c) Surat Keterangan Bank (SKB).
- d) Penerimaan Setoran.
- e) Transaksi Online.
- f) Modul Pembayaran Negara Generasi Kedua (MPN G2) melalui ATM dan Teller.
- g) Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara (SPAN).

2) Kartu ATM / Debit :

- a) Hasanah Debit Silver.
- b) Hasanah Debit Gold.
- c) Zamrud Card.
- d) Kartu Haji dan Umroh Indonesia.
- e) Kartu Migran Hasanah.
- f) Tunas Card.
- g) Kartu Simpel iB.

- h) Hasanah Debit GPN.
- 3) Jasa *e-Banking* :
- a) ATM BNI / BNI Syariah.
 - b) *Mobile Banking*.
 - c) *Phone Banking*.
 - d) *Internet Banking*.
 - e) *SMS Banking*.
 - f) Hasanah Debit Inline (VCN).
- 4) Jasa Bisnis Internasional :
- a) *Letter of Credit (L/C)* Impor suatu fasilitas, yang mana diberikan kepada nasabah untuk keperluan pembukaan L / C Impor.
 - b) *Letter of Credit (L/C)* Ekspor surat pernyataan akan membayar kepada eksportir yang diterbitkan oleh bank untuk memfasilitasi perdagangan ekspor dengan pemenuhan persyaratan tertentu sesuai dengan prinsip syariah.
- 5) Layanan Tresuri :
- a) Transaksi *Forex Value Today* maupun *Spot*.
 - b) Transaksi *Banknotes*.
- 6) *Bancassurance in Branch*

Aktivitas kerjasama antara Perusahaan dengan Bank dalam rangka memasarkan Produk Asuransi melalui Bank, dimana peran Bank dalam melakukan pemasaran terbatas sebagai pemberi referensi dan perantara dalam meneruskan informasi produk asuransi dari Asuradur Syariah Mitra Bank kepada nasabah atau menyediakan akses kepada Asuradur Syariah untuk menawarkan produk asuransi kepada nasabah. Adapun produk yang ditawarkan :

a) *Multiprolink*

Merupakan produk perencanaan keuangan asuransi Unit Link yang dikelola dengan prinsip syariah. Memberikan ketenangan dalam merencanakan masa depan keuangan anda dan keluarga seperti kebutuhan rencana pendidikan anak, rencana masa depan, rencana pensiun, investasi, haji / umroh, dan lain-lain.

b) *Investalink*

Perlindungan jiwa dan manfaat investasi bebas memilih pilihan investasi pembayaran kontribusi sekaligus dikelola secara syariah dan memberikan proteksi jiwa dan perencanaan keuangan bagi anda dan keluarga dengan kontribusi sekali bayar. Sakinah Investa Link dapat merencanakan keuangan anda untuk berbagai kebutuhan yang di idamkan seperti perencanaan hari tua, perencanaan pendidikan, bahkan perencanaan haji dan umroh (BNI Syariah, 2018, hal. 50-53).

6. Deskripsi Data

Dari hasil wawancara langsung yang peneliti lakukan pada pihak Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut :

a. Identitas Informan I

Nama : Arief Faturrahman

Jabatan : Sales Officer (SO)

Lama Bekerja : 8 Tahun

Berdasarkan hasil wawancara pada 3 Februari 2020 di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru diketahui Nasabah yang bermasalah pada Produk Pembiayaan BNI Oto iB Hasanah pada Tahun 2018-2019 berjumlah 1 orang. Tindakan yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru untuk menangani pembiayaan bermasalah tersebut adalah awalnya nasabah tersebut tidak membayar angsurannya lewat dari 1 minggu, bank menghubungi nasabah tersebut secara intensif. Nasabah masih tidak membayar angsurannya lewat dari 2 minggu, bank menghubungi lagi nasabah tersebut secara intensif. Nasabah masih tidak membayar angsurannya lewat dari 3 minggu, bank menghubungi lagi nasabah tersebut secara intensif. Sampai lewat 1 bulan nasabah tersebut masih tidak membayar angsurannya.

Langkah selanjutnya bank melakukan negosiasi dengan nasabah apakah nasabah masih sanggup membayar angsurannya atau tidak. Tetapi nasabah tidak bisa dihubungi. Setelah angsuran tersebut hampir 3 bulan tidak dibayar oleh

nasabah, bank kembali menghubungi nasabah, tetapi nasabah masih tidak bisa dihubungi.

Langkah selanjutnya karena nasabah tidak bisa dihubungi selama 3 bulan, bank mengajukan lelang kepada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara (KPKNL) terhadap barang tersebut. Sampai 2 tahun baru barang tersebut bisa terjual, tetapi hasil dari penjualan barang tersebut belum mampu untuk melunasi utang nasabah.

Langkah selanjutnya bank menjual barang jaminan nasabah, tetapi hasil dari penjualan barang jaminan tersebut masih belum mampu juga untuk melunasi utang nasabah, sehingga bank mengambil kebijakan penghapusbukuan dan nasabah dimasukkan kedalam buku hitam (*blacklist*).

Kendala yang dihadapi dalam proses penanganan pembiayaan bermasalah tersebut adalah nasabah tidak *kooperatif*, alamat nasabah tidak sesuai dengan KTP, nasabah sulit untuk dihubungi dan nasabah tidak ada kabar.

b. Identitas Informan II

Nama : Muhammad Iqbal

Jabatan : Collection Assistant (CA)

Lama Bekerja : 6 Tahun

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Februari 2020 dan 11 Mei 2020 diketahui bahwa Nasabah yang bermasalah pada Produk Pembiayaan BNI Oto iB Hasanah pada Tahun 2018-2019 berjumlah 1 orang. Tindakan yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru untuk menangani pembiayaan bermasalah tersebut adalah awalnya nasabah tersebut tidak

membayar angsurannya lewat dari 1 minggu, bank menghubungi nasabah tersebut secara intensif. Nasabah masih tidak membayar angsurannya lewat dari 2 minggu, bank menghubungi lagi nasabah tersebut secara intensif. Nasabah masih tidak membayar angsurannya lewat dari 3 minggu, bank menghubungi lagi nasabah tersebut secara intensif. Sampai lewat 1 bulan nasabah tersebut masih tidak membayar angsurannya.

Langkah selanjutnya karena nasabah tidak membayar angsurannya selama 1 bulan 1 minggu, bank memberikan surat peringatan 1 kepada nasabah. Setelah selama 1 bulan 2 minggu nasabah masih tidak membayar angsurannya, bank memberikan surat peringatan 2 kepada nasabah. Setelah selama 1 bulan 3 minggu nasabah masih tidak membayar angsurannya, bank memberikan surat peringatan 3 kepada nasabah. Setelah selama 2 bulan nasabah masih tidak membayar angsurannya, bank memberikan surat pemasangan plakat kepada nasabah, di dalam surat itu tertulis *“sehubungan dengan semakin buruknya pembiayaan saudara, dengan total tunggakan sekian rupiah, dengan ini diberitahukan kepada saudara agar segera menyelesaikan tunggakan angsuran saudara sampai dengan waktu yang ditentukan, apabila saudara mengindahkan isi surat ini maka kami dari pihak bank akan melakukan pemasangan plakat (agunan dalam pengawasan bank bni syariah)”*.

Langkah selanjutnya, setelah hampir 3 bulan, bank menyarankan kepada nasabah untuk melakukan permohonan R3 (*Reschedulling, Restrukturisasi, dan Reconditioning*) agar nasabah tersebut mudah dalam melunasi angsurannya, tetapi nasabah tidak bisa dihubungi.

Adapun penjelesan R3 itu yaitu :

- a. Reschedulling gunanya untuk memperpanjang waktu pembayaran angsuran nasabah. Dengan catatan masa perpanjangannya itu tidak boleh lewat dari 15 tahun. Contohnya, apabila awal masa angsuran nasabah ialah 15 tahun, maka apabila nasabah ingin memperpanjang masa angsurannya lagi, itu tidak bisa disetujui oleh pihak bank lagi, tapi apabila awal masa angsuran nasabah hanya 10 tahun, maka pihak bank bisa menyetujuinya yaitu maksimal bisa diperpanjang hanya 1 tahun, jadi totalnya menjadi 11 tahun. Jadi bukan berarti kalau awal angsurannya 10 tahun, pihak nasabah bisa meminta kepada pihak bank untuk memperpanjangnya selama 5 tahun, bukan begitu.
- b. Reconditioning gunanya untuk memperkecil biaya angsuran nasabah serta penambahan waktu pembayaran nasabah.
- c. Restructuring gunanya untuk memperkecil biaya angsuran nasabah, namun untuk waktu pembayarannya tidak diperpanjang, dan disini juga akan dilakukan akad ulang.

Langkah selanjutnya karena nasabah tidak bisa dihubungi selama 3 bulan, bank mengajukan lelang kepada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara (KPKNL) terhadap barang tersebut. Sampai 2 tahun baru barang tersebut bisa terjual, tetapi hasil dari penjualan barang tersebut belum mampu untuk melunasi utang nasabah.

Langkah selanjutnya bank menjual barang jaminan nasabah, tetapi hasil dari penjualan barang jaminan tersebut masih belum mampu juga untuk melunasi

utang nasabah, sehingga bank mengambil kebijakan penghapusbukuan dan nasabah dimasukkan kedalam buku hitam (*blacklist*).

Kendala yang dihadapi dalam proses penanganan pembiayaan bermasalah tersebut adalah nasabah tidak tepat janji, nasabah lebih mementingkan keperluan pribadi dibandingkan melunasi angsurannya dan barang baru dibeli, setelah beberapa hari sudah rusak / cacat sehingga sulit untuk dilelangkan/dijual.

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan BNI Oto iB Hasanah

Penulis Mengemukakan kesimpulan dari data yang telah diuraikan dan disajikan pada penyajian data, kemudian dibandingkan dengan landasan teori yang berkenaan dengan masalah penelitian ini. Berdasarkan hasil kesimpulan dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Oto iB Hasanah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru sebagai berikut:

- a. Nasabah tersebut tidak membayar angsurannya lewat dari 1 minggu, bank menghubungi nasabah tersebut secara intensif melalui via telepon.
- b. Nasabah masih tidak membayar angsurannya lewat dari 2 minggu, bank menghubungi lagi nasabah tersebut secara intensif melalui via telepon.

- c. Nasabah masih tidak membayar angsurannya lewat dari 3 minggu, bank menghubungi lagi nasabah tersebut secara intensif melalui via telepon.
- d. Nasabah masih tidak membayar angsurannya selama 1 bulan, bank menghubungi lagi nasabah tersebut secara intensif melalui via telepon.
- e. Karena selama 1 bulan 1 minggu nasabah masih belum juga melunasi angsurannya, bank memberikan surat peringatan 1 kepada nasabah.
- f. Setelah selama 1 bulan 2 minggu nasabah masih tidak membayar angsurannya, bank memberikan surat peringatan 2 kepada nasabah.
- g. Setelah selama 1 bulan 3 minggu nasabah masih tidak membayar angsurannya, bank berikan surat peringatan 3 kepada nasabah.
- h. Setelah selama 2 bulan nasabah masih tidak membayar angsurannya, bank memberikan surat pemasangan plakat kepada nasabah, di dalam surat itu tertulis *“sehubungan dengan semakin buruknya pembiayaan saudara, dengan total tunggakan sekian rupiah, dengan ini diberitahukan kepada saudara agar segera menyelesaikan tunggakan angsuran saudara sampai dengan waktu yang ditentukan, apabila saudara mengindahkan isi surat ini maka kami dari pihak bank akan melakukan pemasangan plakat (agunan dalam pengawasan bank bni syariah)”*.
- i. Setelah hampir 3 bulan, Bank menyarankan kepada nasabah untuk melakukan permohonan R3 (*Reschedulling, Restrukturisasi, dan Reconditioning*) agar nasabah tersebut mudah dalam melunasi

angsurannya, tetapi nasabah masih tidak bisa dihubungi. Adapun penjelesan R3 itu yaitu :

- 1) Reschedulling gunanya untuk memperpanjang waktu pembayaran angsuran nasabah. Dengan catatan masa perpanjangannya itu tidak boleh lewat dari 15 tahun. Contohnya, apabila awal masa angsuran nasabah ialah 15 tahun, maka apabila nasabah ingin memperpanjang masa angsurannya lagi, itu tidak bisa disetujui oleh pihak bank lagi, tapi apabila awal masa angsuran nasabah hanya 10 tahun, maka pihak bank bisa menyetujuinya yaitu maksimal bisa diperpanjang hanya 1 tahun, jadi totalnya menjadi 11 tahun. Jadi bukan berarti kalau awal angsurannya 10 tahun, pihak nasabah bisa meminta kepada pihak bank untuk memperpanjangnya selama 5 tahun, bukan begitu.
 - 2) Reconditioning gunanya untuk memperkecil biaya angsuran nasabah serta penambahan waktu pembayaran nasabah.
 - 3) Restructuring gunanya untuk memperkecil biaya angsuran nasabah, namun untuk waktu pembayarannya tidak diperpanjang, dan disini juga akan dilakukan akad ulang.
- j. Karena nasabah tidak bisa dihubungi selama 3 bulan, bank mengajukan lelang kepada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara (KPKNL) terhadap barang tersebut. Sampai 2 tahun baru barang tersebut bisa terjual, tetapi hasil dari penjualan barang tersebut belum mampu untuk melunasi utang nasabah.

- k. Penanganan bank dalam menyikapi sisa utang nasabah tersebut, pihak bank terus-menerus menghubungi nasabah secara intensif.
- l. Tetapi karena nasabah tidak bisa dihubungi, bank mengambil kebijakan penghapusbukuan dan nasabah dimasukkan kedalam buku hitam (*blacklist*).

Jadi hasil analisis data antara Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Pembiayaan Oto iB Hasanah yang terdapat pada penyajian data dengan Penanganan Pembiayaan Bermasalah yang terdapat pada landasan teori adalah bahwa Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Pembiayaan Oto iB Hasanah yang terdapat pada penyajian data dimulai dengan menghubungi nasabah secara intensif dan memberikan surat peringatan 1, 2 dan 3 serta memberikan surat pemasangan plakat, sedangkan Penanganan Pembiayaan Bermasalah yang terdapat pada landasan teori tidak ada menghubungi nasabah secara intensif, tidak ada memberikan surat peringatan 1, 2 dan 3 serta tidak ada juga memberikan surat pemasangan plakat, tetapi dimulai dengan melakukan R3 yaitu Rescheduling, Restrukturisasi dan Reconditioning.

- 2. Kendala-kendala yang dialami Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dalam menangani Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Oto iB Hasanah

Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Oto iB Hasanah merupakan usaha yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru untuk menyelamatkan dan membantu nasabah agar angsuran pembiayaan nasabah tersebut menjadi lunas atau selesai,

namun tak luput dari beberapa yang mungkin saja akan ada mempengaruhi penanganan tersebut. Kendala yang dihadapi dalam proses berjalannya penanganan ini ialah:

- a. Nasabah tidak kooperatif
- b. Alamat nasabah tidak sesuai dengan KTP
- c. Nasabah sulit untuk dihubungi
- d. Nasabah tidak ada kabar
- e. Nasabah tidak tepat janji
- f. Nasabah lebih mementingkan keperluan pribadi dibanding melunasi angsurannya
- g. Barang baru dibeli, setelah beberapa hari barang itu sudah rusak / cacat, sehingga sulit untuk dilelangkan.