

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN HASIL ANALISIS**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sultan Adam Banjarmasin (eks BRISyariah)

Indonesia merupakan salah satu populasi muslim terbesar di dunia dan memiliki potensi besar untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan berbasis syariah. Kesadaran masyarakat terhadap isu halal dan dukungan pemangku kepentingan yang kuat merupakan faktor terpenting dalam mengembangkan ekosistem industri halal Indonesia, termasuk bank syariah. Bank syariah memainkan peran kunci sebagai perantara bagi semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal.

Kehadiran bank syariah di Indonesia sendiri telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan dalam kurun waktu yang relatif singkat yaitu 30 tahun. Inovasi produk, peningkatan layanan dan bahkan pengembangan lebih lanjut menunjukkan trend positif dari tahun ke tahun. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki oleh Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Setelah perkembangan yang cukup lama pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H tercatat menjadi sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah (atau yang disebut dengan merger) menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan tiga bank ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga

bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BRI, dan BNI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN. Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil' Alamin).

Berdirinya Bank Syariah Indonesia adalah bukti dari adanya perkembangan ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia. Semakin cepat respon atas Bank Syariah Indonesia, maka dampaknya pada kesejahteraan Indonesia saat ini dan masa mendatang. Indonesia berada di peringkat 10 pada tahun 2018, peringkat 5 pada tahun 2019, dan berada di peringkat 4 pada tahun 2020. Asset bank syariah naik 10,9% dibandingkan konvensional sebesar 7,7%. Kenaikan juga terjadi pada dana pihak ketiga sebesar 11,56% dibandingkan dengan konvensional sebanyak 11,49%. Pembiayaan pada bank syariah naik menjadi 9,42%, yang lebih besar daripada perbankan konvensional sebesar 0,55%. Sebagai bentuk layanan perbankan, Bank Syariah Indonesia harus bersifat universal dan inklusif. Artinya, bank bisa melayani semua orang tanpa batasan agama dan kepercayaan.

Bank Syariah Indonesia harus mampu memaksimalkan teknologi digital untuk menarik minat semua orang terutama pada generasi muda,. Pemanfaatan teknologi terlihat dalam produk dan layanan yang bersifat kompetitif serta memenuhi kebutuhan semua konsumen. Apabila Bank Syariah Indonesia mampu menyediakan layanan tersebut, generasi muda mungkin akan sangat tertarik dan

memilih bank syariah. Yang selanjutnya Indonesia menjadi pemimpin perbankan syariah dan makin sejahtera.

Letak Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin (eks BRI Syariah) yang berkantor di Jalan Sultan Adam no.13 A Banjarmasin dinilai sangat strategis, karena wilayahnya yang merupakan akses jalan utama yang berada di utara kota Banjarmasin yang memudahkan masyarakat untuk mengakses bank tersebut.

## 2. Logo PT. Bank Syariah Indonesia

Gambar Logo Bank Syariah Indonesia

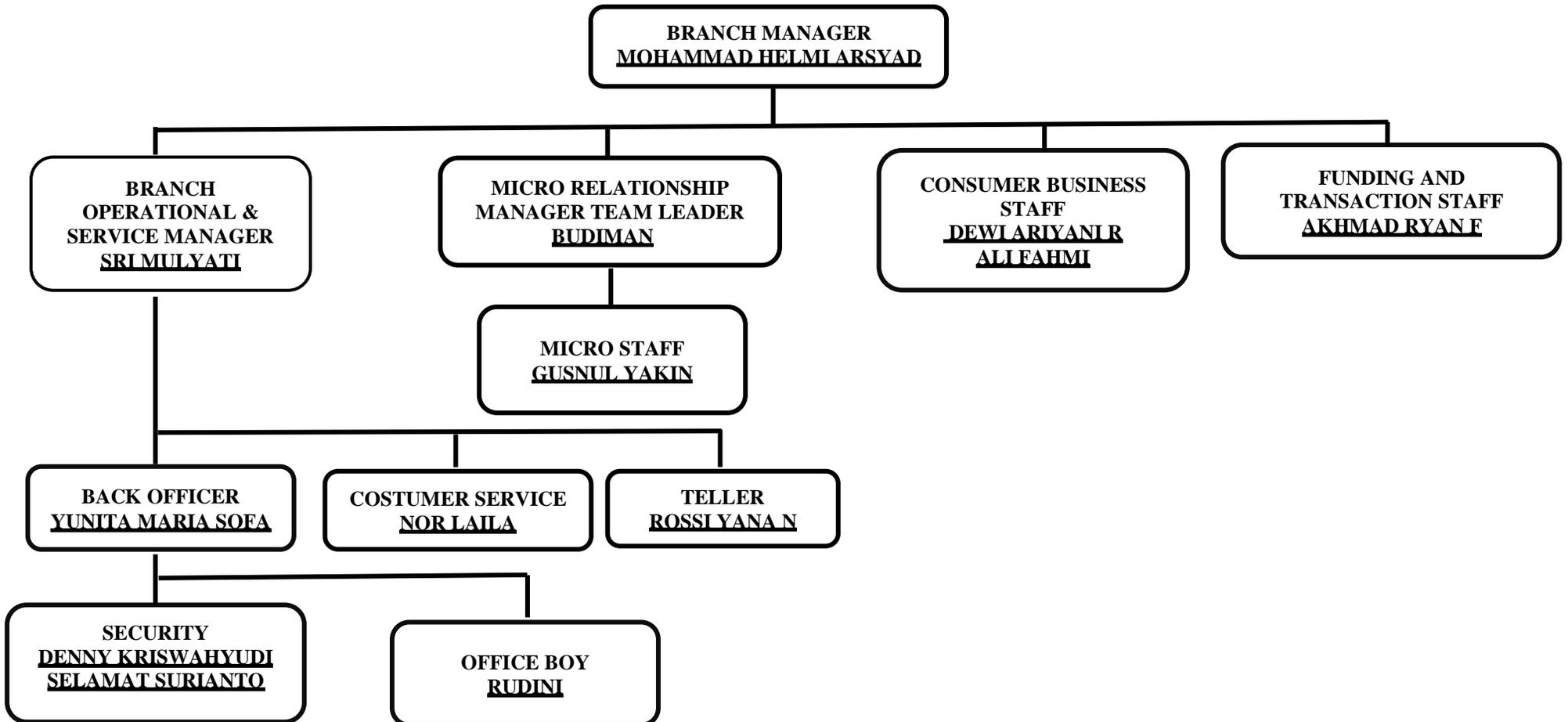


Gambar 4.1 : Logo Bank Syariah Indonesia

Makna logo Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

Memiliki gambar bintang bersudut 5 yang memiliki arti mempresentasikan 5 pancasila dan 5 rukun islam. Hal ini menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia menjunjung tinggi Pancasila dan Rukun Islam.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin



Keterangan :

- a. Branch Manager : Mohammad Helmi Arsyad
- b. Branch Operational & Service Manager : Sri Mulyati
- c. Back Officer : Yunita Maria Sofa
- d. Customer Service : Nor Laila
- e. Teller : Rossiyana Novianti
- f. Micro Relationship Manager Team Leader : Budiman
- g. Micro Staff : Gusnul Yakin
- h. Consumer Business Staff : Dewi Ariyani R
- i. Funding & Transaction Staff : Akhmad Ryan F
- j. Security : Denny Kriswahyudi  
Selamat Suriyanto
- k. Office Boy : Rudini

4. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia

Adapun visi PT. Bank Syariah Indonesia yaitu menjadi “Top 10 Islamic Bank” yang artinya menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam kurun waktu 5 tahun ke depan.

Dan misi PT. Bank Syariah Indonesia yang *pertama* adalah menawarkan solusi keuangan syariah di Indonesia antara lain memberikan layanan keuangan syariah secara penuh kepada lebih dari 20 juta nasabah dengan mengedepankan keunikan produk Syariah yang berdaya saing tinggi di pasar. *Kedua*, menjadi bank terkemuka yang memberikan nilai terbaik kepada pemegang saham dan menjadi

bank 5 besar dalam hal tingkat profitabilitas (ROE 18%), valuasi tinggi dan aset dengan kapitalisasi pasar (500+ T). *Ketiga*, menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai-nilai besar, budaya kinerja tinggi, komunitas pemberdayaan yang didedikasikan untuk pengembangan karyawan. *Keempat*, menghindari terjadinya berbagai jenis risiko, tidak terbatas pada risiko kepatuhan, dan menegakkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip Syariah, dan nilai-nilai etika yang berlaku pada industri perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia menghadirkan solusi keuangan Islam yang lengkap untuk mewujudkan visi dan misi Bank Syariah Indonesia menjadi bank modern terbesar di Indonesia dan berkontribusi pada perekonomian negara dengan mendorong pertumbuhan ekonomi syariah, Kami berkomitmen untuk menjadi mitra keuangan, mitra sosial dan mitra spiritual bagi masyarakat.

Nilai-nilai perusahaan (*Corporate Values*) Bank Syariah Indonesia yaitu mencakup nilai dan budaya yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku dan bertindak, untuk kemudian ditanamkan sebagai budaya kerja yang diterjemahkan dalam AKHLAK, yaitu :

- a) Amanah, yaitu memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- b) Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c) Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.
- d) Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- e) Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f) Kolaboratif, yaitu membangun kerjasama yang sinergis. (Bank Syariah Indonesia. (2022). Tentang Kami: Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>. (05 Oktober 2022).

## 5. Job Description

Berdasarkan struktur organisasi tersebut akan diuraikan pembagian tugas dan tanggung jawab para tenaga kerja di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin berdasarkan posisinya sebagai berikut :

### a. *Branch Manager*

Posisi ini bertanggung jawab untuk memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Adapun tugas-tugas pokok dari *Branch Manager* adalah :

1. Mengkoordinasikan dan menetapkan rencana kerja tahunan cabang, agar selaras dengan visi, misi, dan strategi Bank Syariah Indonesia.
2. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja cabang untuk memastikan tercapainya target cabang yang telah ditetapkan secara tepat waktu.
3. Memastikan kesesuaian anggaran dengan RKAP tahun berjalan.
4. Mengevaluasi penggunaan jasa pihak ketiga.

5. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) sesuai dengan strategi bank.
6. Melakukan analisis SWOT terhadap kondisi cabang setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.

*b. Branch Operational and Service Manager*

Tugas-tugas pokok dari *Branch Operational and Service Manager* adalah :

1. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
2. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

*c. Back Officer*

Tugas-tugas pokok dari *Back Officer* adalah sebagai berikut :

1. Memberikan laporan data transaksi yang lengkap dengan menggunakan komputer lewat software khusus.
2. Melakukan pengecekan dan memastikan transaksi yang dilakukan oleh teller sudah benar dan sesuai, serta membuat pembukuan dari harian sampai tahunan.
3. Melakukan pemindahan dokumen sesuai dengan jenisnya.

*d. Customer Service*

Posisi ini membantu terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Indonesia kepada masyarakat, pembukaan, pemeliharaan dan

penutupan rekening dengan pelayanan sesuai standar service Bank Syariah Indonesia kepada nasabah maupun investor.

Adapun tugas-tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan kegiatan operasional sesuai SOP yang ditetapkan.
2. Memberikan penjelasan kepada nasabah maupun calon nasabah atau investor mengenai produk Bank Syariah Indonesia.
3. Melayani pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan dan deposito sesuai permohonan investor atau peraturan BI.
4. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran, informasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, standing order atau instruksi pembayaran berjangka lainnya.
5. Mengajukan nasabah maupun calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik (*ATM, Mobile Banking, Phone Banking, dan Internet Banking*).
6. Mengadministrasikan, mengkode dan menginput data buku cek.
7. Menerima dan membantu melayani keluhan nasabah.

*e. Teller*

Tugas-tugas pokok dari seorang *Teller* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Mengelola saldo kas teller sesuai dengan limit yang ditentukan.
3. Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.

*f. Micro Relationship Manager Team Leader*

Tugas-tugas pokok *Micro Relationship Manager Team Leader* adalah sebagai berikut :

1. Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
2. Memberikan pelayanan dan pembinaan kepada peminjam.
3. Melakukan pembinaan anggota pembiayaan agar tidak macet.
4. Menyusun rencana pembiayaan.
5. Membuat akad pembiayaan
6. Melakukan administrasi pembiayaan.
7. Membuat laporan perkembangan pembiayaan.

g. *Micro Staff*

Tugas-tugas pokok *Micro Staff* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.
2. Mengoptimalkan upaya dan penjualan produk outlet micro kepada calon nasabah mikro.
3. Memastikan adanya pengajuan *BI Checking* untuk verifikasi profil calon nasabah.

h. *Consumer Business Staff*

Tugas-tugas pokok dari seorang *Consumer Business Staff* adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan dan *fee based income* pada segmen *consumer*.
2. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.

3. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti *developer*, perusahaan.

*i. Funding and Transaction Staff*

Tugas-tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Melakukan aktivitas sales seperti presentasi, canasing dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencarian.
2. Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA.
3. Maintenance nasabah pendanaan untuk *top up* saldo.

*j. Security*

Tugas-tugas *Security* adalah sebagai berikut :

1. Menjaga keamanan kantor dan lingkungan kantor.
2. Menyambut nasabah dan membantu pelayanan nasabah di banking hall.
3. Mengatur area parkir.

*k. Office Boy*

Tugas-tugas pokok *Office Boy* adalah sebagai berikut :

1. Membersihkan banking hall.
  2. Membersihkan pantry.
  3. Menjaga kebersihan lingkungan kantor.
6. Produk-produk PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sultan Adam
- a) Tabungan, produk tabungan pada Bank Syariah Indonesia meliputi :
    - BSI Tabungan Valas
    - BSI Tabungan Haji di Indonesia

- BSI Tabungan Easy Mudharabah
  - BSI Tabungan Pendidikan
  - BSI Tabungan Bisnis
  - BSI Tabungan Ku
  - BSI Tabungan Pensiun
  - BSI Tabungan Efek Syariah
  - BSI Tabungan Smart
  - BSI Tabungan Prima
  - BSI Tapenas Kolektif
  - BSI Tabungan Payroll
  - BSI Tabungan Mahasiswa
  - BSI Tabungan Junior
  - BSI Tabungan Simpanan Pelajar
  - BSI Tabungan Easy Wadiah
  - BSI Tabungan Rencana
  - Rekening Autosave dan Qurban
- b) Haji dan Umroh, ada 2 jenis tabungan haji dan umroh di Bank Syariah Indonesia, yakni BSI Tabungan Haji Indonesia dan BSI Tabungan Haji Muda Indonesia.
- c) Pembiayaan, ada berbagai macam produk pembiayaan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia, diantaranya :
- BSI Griya
  - BSI Griya Spesial Milad

- BSI Multiguna Hasanah
- BSI OTO
- BSI Pensiun Berkah
- BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
- BSI Distributor Financing
- BSI KPR Sejahtera
- BSI Cash Collateral
- BSI Umroh
- BSI KUR Kecil
- BSI KUR Mikro
- BSI KUR Super Mikro
- BSI Mitraguna Berkah
- Mitraguna Online
- Bilateral Financing

d) Investasi, Bank Syariah Indonesia juga menyediakan produk investasi berbasis syariah, yaitu :

- Bancassurance
- BSI Reksadana Syariah
- BSI Deposito Valas
- Cash Waqaf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
- Deposito Rupiah
- Referral Retail Brokerage
- Sukuk Negara Ritel Seri SR 016

- e) Emas, terdapat 2 jenis tabungan emas di Bank Syariah Indonesia, yaitu  
BSI Gadai Emas dan BSI Cicil Emas

## **B. Penyajian Data**

Setelah penulis melakukan wawancara ke narasumber secara langsung pada tanggal 8 agustus 2022 sampai 8 september 2022. Kemudian penulis mendapatkan beberapa data-data yang berhubungan dengan upaya dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam mengendalikan kolektibilitas pembiayaan dan kendala yang dihadapinya.

Berikut adalah data diri dari informan yang penulis dapatkan setelah melakukan wawancara dengan narasumber.

- Nama : Budiman
- Jenis kelamin : Laki-laki
- Agama : Islam
- Tempat, tanggal lahir : Banjarmasin, 19 Juni 1978
- Jabatan : Micro Relationship Manager Team Leader  
(MRMTL)
- Nama : Gusnul Yakin
- Jenis kelamin : Laki-laki
- Agama : Islam
- Tempat, tanggal lahir : Banjarmasin, 25 Agustus 1981
- Jabatan : Micro Staff

1. Upaya pengendalian yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin dalam mengendalikan kolektibilitas pembiayaan yang termasuk ke dalam kategori kredit macet.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada tanggal 8 agustus 2022 sampai dengan 8 september 2022 dapat diketahui bahwa ada 2 faktor yang menjadi penyebab masalah kolektibilitas pembiayaan kredit macet di PT. Bank Syariah Indonesia yaitu :

Terdapat 2 faktor yang menyebabkan masalah kolektibilitas pembiayaan yang tergolong kredit macet yaitu internal (pihak bank) dan eksternal (pihak nasabah).

1. Faktor Internal (bank)

- Penyebab dari faktor internal yaitu pihak Bank tidak menguasai dalam hal menganalisa suatu pembiayaan (*5C character, capacity, capital, collateral, and conditions of economic*).
- Pihak bank tidak menguasai dalam menggali informasi karakter nasabah. Contoh : apabila karakter nasabah kurang baik walaupun memiliki usaha tetapi pihak bank tetap tidak bisa memberikan pembiayaan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
- Pihak bank kurang ilmu atau kurang training sehingga tidak bisa menilai jaminan dengan baik. Contoh : apabila jaminan tanah kosong disebut sebagai jaminan tanah dan bangunan sehingga tidak sesuai dengan nominal/nilai yang seharusnya.

Maka dari itu pihak Bank harus memiliki dedikasi yang tinggi, jujur, tidak terpengaruh pihak manapun, serta independent.

## 2. Faktor Eksternal (nasabah)

Dari pihak nasabah sendiri ada 2 faktor lagi yaitu faktor internal dan faktor eksternal dari nasabah.

### - Faktor internal nasabah

- a. Nasabah kurang memiliki pengalaman/kurang menguasai dalam mengelola usahanya.
- b. Nasabah yang kurang kooperatif seperti nasabah yang memiliki sifat boros dalam berusaha. Contoh : pengeluaran tidak sesuai dengan pemasukan, yang seharusnya untuk modal kerja tetapi dipakai untuk keperluan konsumtif (bukan untuk balik modal) sehingga menyebabkan pembiayaan bermasalah.
- c. Adanya faktor yang disengaja oleh nasabah agar pembayarannya macet.

### - Faktor eksternal nasabah

Adanya kejadian-kejadian tak terduga seperti banjir, tanah longsor, kebakaran, dan salah satunya covid-19 yang menyebabkan seluruh usaha menurun dan mengakibatkan semua faktor terpengaruh (transportasi, rumah makan, travel dan usaha lainnya).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tanggal 8 agustus 2022 sampai 8 september 2022 upaya yang dilakukan pihak Bank Syariah

Indonesia KCP Sultan Adam dalam menangani masalah kolektibilitas pembiayaan kredit macet.

Langkah awal yang bank lakukan adalah mencari tahu dulu apa penyebab yang mengakibatkan kenapa masalah tersebut bisa terjadi lalu melakukan tagihan seperti biasanya yang artinya bank telah mengingatkan kembali pada nasabah bahwa ada tagihan yang harus dibayarkan.

Contoh apabila nasabah tidak bisa bayar tepat waktu, maka pihak bank akan menanyakan kapan nasabah dapat membayarnya, tetapi apabila terjadi suatu masalah misal terjadi keterlambatan 1 minggu maka bank akan memberikan surat peringatan secara tertulis (SP 1, SP 2 dan SP 3 masing-masing jarak antar surat 2 minggu) untuk sebagai bukti pada saat terjadi eksekusi jurnal bahwa pihak bank sudah memperingatkan pada nasabah bahwa angsuran telah jatuh tempo.

Akan tetapi pihak bank akan melihat dulu apa yang menyebabkan pembiayaan bermasalah apabila karena nasabah tersebut ditipu lalu kemampuan membayarnya hanya sekitar 40% maka bank akan melakukan *restrukturisasi* dan *relaksasi* (upaya perbaikan yang dilakukan dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang mengalami kesulitan, contoh perpanjangan jangka waktu atau keringanan dalam membayar angsuran atau cicilan).

Maka dari itu tergantung pada masalah yang menyebabkan pembiayaan bermasalah, baru nantinya pihak bank akan menindak lanjuti memberikan tindak selanjutnya.

- Apabila nasabah-nasabah yang kooperatif saja dalam melakukan upaya pembayaran maka tidak akan sampai ke lelang, terkecuali nasabah

menyatakan menyerah atau tidak mampu dalam melakukan pembayaran angsuran tersebut.

- Apabila nasabah tersebut tidak kooperatif dalam artian tidak mampu membayar dan menolak untuk dilelang, solusi pertama yang dilakukan oleh pihak bank adalah digali dulu penyebabnya apabila masih memiliki kemampuan maka akan dilakukan *relaksasi* atau *restrukturisasi*.

Seperti pada masa pandemi seperti saat ini maka pihak bank akan melakukan upaya *relaksasi* sampai usahanya benar-benar kembali normal dan kasus covid juga sudah menurun sehingga memungkinkan nasabah untuk membayar cicilannya atau bahkan dengan jumlah yang lebih besar dari yang dijanjikan. Apabila usaha nasabah tersebut tutup maka tetap dilakukan *relaksasi* dan *restrukturisasi* supaya nasabah tersebut tidak terlalu terbebani dan tetap bertahan sehingga bisa membayar angsuran/cicilan dengan jumlah yang lebih kecil sampai keadaan kembali normal dan nasabah bisa membayar angsuran sesuai dengan perjanjian di awal. Selalu ada solusi untuk setiap masalah pembiayaan dengan catatan nasabah tersebut terus terang dan jujur.

Mekanisme *pertama* dilakukan adalah adanya kunjungan bagian unit/bank untuk melihat dengan jelas apakah usahanya masih jalan atau tidak, yang *kedua* dilihat juga berapa kemampuan yang dapat dibayarkan oleh nasabah, lalu bank akan menganalisa ulang, dan pada saat analisa ulang akan terlihat berapa jumlah kemampuan nasabah untuk membayar angsuran, yang terakhir pihak bank akan mencoba dengan cara *relaksasi* atau *restrukturisasi*, apabila kemampuannya masih sangat jauh maka akan dilakukan relaksasi agar pembiayaannya bisa pulih

terlebih dahulu. Tapi *restrukturisasi* untuk angsuran dengan jangka waktu tertentu. Perbedaan relaksasi dengan *restrukturisasi* terdapat pada jangka waktu dan nominal angsuran.

Apabila terjadi kredit macet maka semua unit bertanggung jawab dalam melakukan upaya penanganan nasabah kolektibilitas bank tersebut seperti pemimpin cabang pembantu, *micro relationship manager team leader*, dan micro staff lainnya.

Upaya yang dilakukan bank dalam mengendalikan masalah kolektibilitas kredit macet adalah dengan cara *relaksasi* dan *restrukturisasi*, tapi tidak hanya itu apabila usaha nasabah sudah tidak mampu lagi untuk bayar maka akan dilakukan kesepakatan antara bank dan nasabah untuk melakukan penjualan jaminan secara sukarela atau disebut dengan likuidasi jaminan, apabila terjadi perlawanan dari nasabah maka bank akan memberikan surat peringatan (SP 1, SP 2, dan SP 3 masing-masing jarak antar surat 2 minggu) sampai ke KPKNL, untuk membuktikan bahwa nasabah tersebut tidak kooperatif dalam melakukan angsuran, maka otomatis akan dilakukan lelang.

Dan apabila sudah sampai lelang maka akan ada biaya yang dikeluarkan untuk KPKNL menjadi tanggung jawab tanggungan dari penjualan itu. Maka dari itu apabila terjadi kredit macet dan nasabah sudah tidak mampu untuk membayar angsurannya, lebih baik untuk menyerah saja daripada melakukan perlawanan yang nantinya akan kalah dan merugikan nasabah itu sendiri.

Selain pada aspek jasa, yang terkena pengaruh pandemi covid-19 yaitu perdagangan, kuliner dan lain-lain, seperti contoh pada saat PPKM banyak rumah

makan yang harus tutup lebih awal, yang tadinya buka sampai jam 12 malam tetapi hanya boleh buka sampai jam 8 malam saja. Otomatis pendapatan jadi berkurang dari biasanya.

Dengan dilakukannya relaksasi dan *restrukturisasi* merupakan salah satu cara untuk menyelamatkan bank, karena apabila banyak kredit macet yang juga akan menyebabkan pendapatan bank mengalami penurunan yang drastis. Dan juga dengan cara tersebut akan menstabilkan bank agar tetap dapat berjalan dengan lancar.

Terkait pengelolaan internal BSI terhadap faktor-faktor pendukung implementasi *Non Performing Financial Arrangement* (NPF) untuk melaksanakan *restrukturisasi* guna mengatasi risiko pembiayaan bermasalah BSI KCP Sultan Adam. Terdapat pula faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan *restrukturisasi* agar *restrukturisasi* dapat berjalan dengan lancar. Faktor pendukung *restrukturisasi* BSI KCP Sultan Adam terbagi menjadi dua bagian yang meliputi :

1. Faktor Internal .

Faktor internal pendukung pendanaan *restrukturisasi* berasal dari staf mikro BSI KC Sultan Adam. Terdiri dari bagian penagihan, pemasaran, dan hukum. Staf penagihan bertugas melakukan pendampingan dan pembinaan kepada nasabah keuangan bermasalah dengan cara menelepon atau mengunjungi nasabah secara langsung. Kemudian, staf perusahaan pemasaran untuk memberikan opsi *restrukturisasi* yang berbeda antara *relaksasi* atau *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restrukturisasi*. Dan bagian hukum, yaitu

bagian yang menangani dokumen atau berkas yang harus dilengkapi oleh klien.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mendukung *restrukturisasi* pembiayaan adalah nasabah. Nasabah menyadari bahwa ada pembayaran yang harus dilunasi. Hal ini dapat dilihat dari kemauan dan itikad baik nasabah untuk memenuhi kewajiban pelunasannya, kooperatif dan siap memenuhi syarat yang ditetapkan oleh BSI KCP Sultan Adam.

Selain menangani masalah kolektibilitas, tentu saja ada tindakan pencegahan dari Bank Syariah Indonesia sendiri agar terhindar dari masalah kolektibilitas kredit macet. Pertama-tama yang dilakukan adalah dibeli bekal atau ilmu kepada staff pembiayaan micro collection Bank Syariah Indonesia supaya bisa lebih selektif dalam memilih nasabah dan juga staff micro harus berwawasan luas dalam memahami masalah pembiayaannya. Yang kedua staff micro collection juga diajarkan untuk mengetahui bagaimana cara menganalisa nasabah, menganalisa pembiayaan, dan menganalisa yang lainnya.

Pada saat pandemi covid-19 itu terjadi diluar kuasa bank yang membuat bank mengalami penurunan pendapatan dan dapat melemahkan likuiditas dan profitabilitas bank, tapi itu merupakan faktor dari eksternal bank dan bank akan melakukan *restrukturisasi* dan *relaksasi*. Apabila nasabah benar-benar tidak mampu untuk membayar angsuran sama sekali maka akan dilakukan penjualan jaminan dan tentunya sebelumnya telah melakukan prosedur-prosedur sebelum mengajukan penjualan jaminan.

Setelah usaha pencegahan dilakukan tentu saja ada yang berhasil dan tidak berhasil karena itu diluar kemampuan bank, tapi sebagian besar berhasil mencegah terjadinya kolektibilitas kredit macet.

2. Kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin hadapi guna menangani nasabah yang termasuk ke dalam golongan kolektibilitas pembiayaan kredit macet pada masa pandemi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada tanggal 8 agustus 2022 sampai 8 september 2022 kendala yang PT. Bank Syariah Indonesia hadapi pada saat menangani nasabah yang mengalami masalah kolektibilitas kredit macet yaitu adalah kendala dilapangan, seperti :

- Adanya nasabah yang beritikad tidak baik seperti tidak ingin membayar angsurannya padahal mampu dan juga ada ada nasabah yang memiliki kemauan untuk membayar akan tetapi mengalami kerugian besar pada usahanya sehingga tidak mampu untuk membayar angsurannya.
- Dihadapkan dengan berbagai macam karakter nasabah, karena nasabah ada yang bisa diajak kerja sama dan ada yang tidak bisa diajak kerjasama. Maka dari itu bank harus sebisa mungkin ingin mendalami tentang penyebab permasalahan kolektibilitas kredit macet yang terjadi pada nasabah. Semisal ada nasabah yang lari dari masalah, maka pihak bank akan mengirimkan surat melalui pos dan akan ada bukti bahwa surat tersebut sudah diterima.

Kendala-kendala tersebut bisa terjadi karena kurangnya mengenal lebih jauh karakter-karakter nasabah yang merupakan salah satu dari 5C prinsip pembiayaan (*character*), pengetahuan nasabah akan pembiayaan cukup minim,

perlawanan yang dilakukan nasabah apabila terjadi kredit macet, pemalsuan data yang dilakukan nasabah agar bisa untuk lolos verifikasi data dan pihak bank yang langsung menerima hanya agar bisa untuk mencapai target sebelum mencari tahu lebih dalam mengenai keaslian identitas yang dilakukan nasabah.

Selain itu kendala yang sering terjadi dalam masalah kolektibilitas yang tergolong kredit macet adalah nasabah yang tidak kooperatif, karena nasabah ingin mempertahankan jaminannya agar tidak diambil bank, padahal dari awal akad sudah dibicarakan bahwa jaminan menjadi milik bank sejak nasabah mengajukan jaminan dan itu disetujui oleh nasabah.

Makanya ada catatan-catatan tertulis seperti akad-akad pada saat mengajukan pinjaman, tanda tangan nasabah menggunakan materai, difoto ketika melakukan akad dan hal lainnya yang bisa digunakan sebagai bukti bahwa nasabah dan bank telah melakukan perjanjian.

Akan tetapi walaupun adanya kendala dalam melakukan penanganan kolektibilitas, Bank Syariah Indonesia tetap melakukan kegiatannya seperti biasa dan untuk nasabah-nasabah yang tergolong kredit macet maka akan dilakukan penanganan-penanganan yang sesuai dengan prosedur misalnya seperti memberikan SP 1, SP 2, dan SP 3 sampai ke lelang dan yang terakhir langkah ke pengadilan.

### C. Hasil Analisis

1. Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin dalam mengendalikan kolektibilitas pembiayaan yang masuk kategori kredit macet pada saat pandemi.

Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin dalam mengendalikan kolektibilitas pembiayaan yang masuk kategori kredit macet pada saat pandemi berpegang pada 5C prinsip yaitu Berdasarkan teori pada bab 2 ada prinsip pembiayaan berpegang pada 5C prinsip yaitu :

Yang pertama ada *Character* (Karakter), yang dimaksud dari *Character* (karakter) adalah suatu keyakinan bahwa, sifat dan watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya, bank harus yakin dengan calon nasabah memiliki karakter yang baik, memegang janji bersedia melunasi kewajibannya pada waktu yang telah disetujui ketika akad dilakukan.

Yang kedua *Capacity* (Kemampuan), analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar kredit. Pihak bank harus mengetahui kemampuan calon nasabah pembiayaannya, karena kemampuan ini menentukan besar kecilnya pendapatan suatu usaha nasabah dimasa yang akan datang. Semakin baik kemampuan keuangan nasabah semakin baik kemungkinan kualitas pembiayaannya.

Yang ketiga *Capital* atau Modal, lembaga keuangan menilai jumlah modal dimiliki calon nasabah sebelum nasabah diberikan pembiayaan. Agar pihak bank menjadi lebih yakin dalam memberikan pembiayaan.

Yang keempat *Collateral* atau Jaminan, jaminan yang diberikan bersifat fisik maupun non-fisik. Hendaknya jaminan melebihi dari jumlah kredit (pembiayaan) yang diberikan. Jaminan ini memberikan ketenangan dan menambah kepercayaan bagi bank selaku pemberi pembiayaan.

Yang terakhir *Condition Of Economic* atau Kondisi Ekonomi, Bagian ini merupakan analisis terhadap kondisi perekonomian calon debitur di masa yang akan datang. Bank membutuhkan analisis terkait sektor usaha calon debitur yang dikolaborasikan dengan kondisi ekonomi diluar usaha calon debitur yang pada dasarnya justru memiliki potensi risiko yang cukup signifikan manakala terjadi perubahan-perubahan *policy* (kebijakan) yang berkaitan dengan perlakuan-perlakuan khusus tersebut seperti pencabutan proteksi dan lain sebagainya (Hamonangan, 2020).

Berdasarkan Al-Qur'an bahwa prinsip 5C dijelaskan dalam surah Al-Baqarah ayat 282 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ  
كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي  
عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا... ۞

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya...”

Bermuamalah dari maksud ayat di atas dapat dimaknai dengan berjual-beli, hutang-piutang, atau sewa menyewa dan sebagainya. Hal penting yang dimaksudkan dari ayat tersebut bahwa setiap transaksi hendaknya selalu dicatat, terutama ketika pembayaran ditunda. Untuk mengantisipasi dan mengeliminasi kerugian yang mungkin terjadi, sejak dini bank syariah harus menerapkan manajemen risiko sebagaimana telah diamanatkan dalam pasal 2 Undang-Undang Perbankan Syariah yang menegaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian.

Melaksanakan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian sebagaimana disyariahkan oleh ajaran islam. Prinsip kehati-hatian adalah pedoman pengelolaan bank yang wajib dilaksanakan. Integrasi prinsip kehati-hatian ini telah diformulasikan oleh para ahli ekonomi dengan sebut prinsip 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral* dan *Condition of Economic*.

Akan tetapi hasil yang didapatkan dari wawancara yang disajikan pada penyajian data, pembiayaan mikro pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam kali ini hanya menggunakan 3C prinsip yaitu, :

a) *Character* (Karakter)

Yang dimaksud dari *Character* (karakter) adalah suatu keyakinan bahwa, sifat dan watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya, bank harus yakin dengan calon nasabah memiliki karakter yang baik, memegang janji bersedia melunasi kewajibannya pada waktu yang telah disetujui ketika akad dilakukan.

Bagian ini merupakan analisa kualitatif yang tidak dapat dideteksi secara *numerik*. Namun demikian, hal ini merupakan pintu gerbang utama proses persetujuan pembiayaan. Kesalahan dalam menilai karakter calon nasabah dapat berakibat fatal pada kemungkinan pembiayaan terhadap orang yang beritikad buruk seperti berniat membobol bank, penipu, pemalas, pemabuk, pelaku kejahatan, dan lain-lain. Faktor ini lumayan mempengaruhi untuk pertimbangan apakah pembiayaan tersebut dapat diberikan atau tidak kepada calon nasabah.

b) *Capacity* (Kemampuan)

Analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar kredit. Pihak bank harus mengetahui kemampuan calon nasabah pembiayaannya, karena kemampuan ini menentukan besar kecilnya pendapatan suatu usaha nasabah dimasa yang akan datang. Semakin baik kemampuan keuangan nasabah semakin baik kemungkinan kualitas pembiayaannya dan semakin yakin pihak bank akan memberikan pembiayaannya.

Untuk mengetahui kapasitas nasabah, bank harus memperhatikan :

- Angka-angka hasil produksi
- Angka-angka penjualan dan pembelian.
- Perhitungan rugi laba perusahaan saat ini dan proyeksinya.
- Data finansial perusahaan beberapa tahun terakhir.

Untuk mengetahui sampai dimana kemampuan (*capacity*) yang dimiliki oleh calon nasabah yang akan diberikan pembiayaan dapat diperoleh dengan

cara, semisal pada nasabah yang telah lama sudah dikenal yaitu dengan melihat dokumen-dokumen, berkas-berkas, arsip serta catatan yang dimiliki tentang pengalaman-pengalaman kredit yang pernah dilakukan.

Sedangkan pada nasabah baru, cara untuk mengukur kemampuan nasabah tersebut dengan melihat riwayat hidup dari nasabah tersebut termasuk pendidikan yang dimiliki oleh nasabah, pengalaman kerja, ataupun pelatihan-pelatihan serta kursus-kursus yang pernah nasabah ikuti sebelumnya. Dan juga dapat dilihat pada pembukuan ataupun laporan keuangan (*BI Checking*) ataupun laporan dari nasabah.

c) *Collateral* (Jaminan)

Jaminan yang diberikan ada 2 jenis yaitu yang bersifat fisik maupun non-fisik. Hendaknya jaminan melebihi dari jumlah kredit (pembiayaan) yang diberikan. Jaminan ini memberikan ketenangan dan menambah kepercayaan bagi bank selaku pemberi pembiayaan.

Adapun penilaian yang dilakukan terhadap jaminan (*collateral*) ini meliputi bukti kepemilikan, jenis lokasi, dan status hukumnya. Penilaian pada jaminan (*collateral*) yang dimiliki calon nasabah ini dapat ditinjau dari 2 segi, yaitu :

- Segi Ekonomis, bahwa penilaian terhadap jaminan dapat dilihat dari ekonomisnya barang-barang yang akan diagunkan.
- Segi Yuridis, bahwa penilaian terhadap jaminan dapat dilihat apakah jaminan tersebut memenuhi syarat-syarat yuridis untuk dipakai sebagai jaminan.

Secara umum, agunan yang sering dijadikan jaminan oleh debitur yaitu berupa tanah dan bangunan. Sedangkan agunan yang setara uang tunai seperti setoran jaminan giro, tabungan. Ataupun deposito pada bank yang mempunyai pinjaman merupakan agunan yang dianggap paling aman (wawancara dengan Bapak Gusnul Yakin, 15 Agustus 2022).

Dalam pengelolaan kredit bermasalah ditempuh melalui beberapa cara yang dapat dilakukan dengan pilihan sebagai berikut :

1. *Rescheduling* atau Relaksasi

*Rescheduling* atau Relaksasi yaitu suatu tindakan untuk memperpanjang jadwal cicilan pokok kredit atau penjadwalan kembali pelunasan kredit. Penjadwalan kembali dilakukan dengan memperpanjang jangka waktu kredit atau jangka waktu angsuran kredit. Dengan melakukan *rescheduling*, bank akan memberikan kelonggaran kepada debitur dalam melakukan kewajibannya yaitu membayar angsurannya yang telah jatuh tempo, dengan cara menunda tanggal yang telah jatuh tempo tersebut.

2. *Reconditioning*

*Reconditioning* merupakan metode penyehatan kredit, yaitu bank melakukan perubahan beberapa persyaratan yang berlaku seperti tercantum pada perjanjian kredit seperti :

- Kapitalisasi bunga, yaitu kewajiban dan tunggakan bunga dijadikan hutang pokok.
- Penundaan pembayaran bunga sampai jangka waktu tertentu.
- Penurunan suku bunga kredit.

- Pembebasan tunggakan bunga dsb.

Upaya ini biasanya dilakukan bersamaan dengan upaya penjadwalan kembali pelunasan kredit.

### 3. *Restructuring*

*Restructuring* merupakan pemberian kredit tambahan kepada pelanggan ketika pelanggan membutuhkan dana tambahan untuk mengatasi masalah dan bisnis yang didanai masih dianggap layak.

### 4. Kombinasi

Merupakan gabungan dari upaya *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*.

### 5. Likuidasi jaminan

Penyitaan jaminan atau likuidasi jaminan merupakan jalan terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak mempunyai iktikad baik ataupun sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua kewajibannya.

Alternatif penyelamatan kredit dipilih yang paling memberikan kerugian minimal bagi bank. Dengan kata lain yang memberikan NPV maksimum bagi bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2015 : 98).

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengelola kredit bermasalah pada dasarnya boleh dilakukan asalkan upaya tersebut disetujui oleh pimpinan bank dan dituangkan dalam satu dokumen yang tertulis, serta tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Akan tetapi hasil yang didapatkan dari wawancara yang disajikan pada penyajian data upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia pada masa pandemi

hanya 3 cara, yaitu *Restructurisasi*, *Relaksasi* atau *Rescheduling*, dan Likuidasi Jaminan.

a. *Rescheduling* atau Relaksasi

Upaya *rescheduling* atau relaksasi dilakukan apabila kemampuannya masih sangat jauh agar pembiayaannya bisa pulih terlebih dahulu.

b. *Restructurisasi*.

Upaya *restrukturisasi* dilakukan untuk angsuran dengan jangka waktu tertentu dengan kemampuan yang tidak jauh dari kemampuan awal.

c. Likuidasi Jaminan

Penyitaan jaminan merupakan jalan terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak mempunyai iktikad baik ataupun sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua kewajibannya.

Perbedaan *rescheduling* atau relaksasi dengan *restrukturisasi* hanya terdapat pada jangka waktu dan nominal angsuran yang akan dibayarkan, apabila nasabah sudah benar-benar tidak mampu maka bank akan melakukan cara terakhir yaitu likuidasi jaminan atau penyitaan jaminan yang nantinya akan dilelang.

Walaupun hanya menggunakan 3 upaya yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam pengendalian kolektibilitas pembiayaan pada masa pandemi maupun tidak masa pandemi, upaya tersebut sudah bisa dikatakan maksimal dalam mengendalikan kolektibilitas pembiayaan pada masa pandemi, bisa dilihat pada data dibawah bahwa nasabah yang termasuk ke dalam kategori kredit macet dapat berkurang, bisa dilihat pada data pada bulan januari 2021 sampai november 2021.

Kolektibilitas	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
Lancar	166	174	175	164	164	169	117	155	142	158	158	160
Dalam Perhatian Khusus	24	19	14	18	14	10	63	20	14	10	7	6
Kurang Lancar	3	6	3	6	4	4	5	2	1	2	3	1
Diragukan	1	0	0	0	3	4	3	3	2	1	1	0
Macet	4	3	3	3	3	3	3	5	1	2	2	1
Total	198	202	195	191	188	190	191	185	160	173	171	168

Tabel 4.1 : Data kolektibilitas Nasabah Pembiayaan Produktif Modal Kerja dan Investasi pada Tahun 2021 (wawancara dengan Bapak Budiman, 28 agustus 2022).

Dilihat dari tabel diatas meskipun sempat meningkat nasabah yang tergolong kredit macet, akan tetapi pada bulan berikutnya nasabah yang tergolong kredit macet mengalami penurunan yang dratis, maka dari itu menurut saya meski hanya 2 (dua) upaya yaitu *relaksasi* dan *restrukturisasi* yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam sangat efektif dalam menangani masalah kolektibilitas tersebut, terlebih lagi pada saat pandemi. Karena pada saat pandemi kemarin sangat mempengaruhi semua aspek dan banyak mengalami penurunan dari aspek jasa seperti travel, karena untuk melakukan perjalanan sangat dibatasi demi mengurangi penyebaran virus covid-19.

2. Kendala yang PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin hadapi guna menghadapi nasabah yang termasuk ke dalam golongan kolektibilitas pembiayaan kredit macet pada saat pandemi.

Kolektibilitas berasal dari bahasa inggris "*collectible*" yang berarti dapat ditagih, atau tagihan yang dapat ditagih oleh pengelola pinjaman, kepada peminjam atau debitur, sebagai akibat dari transaksi pinjam-meminjam.

Kolektibilitas adalah suatu pembayaran pokok atau bunga pinjaman oleh nasabah sebagaimana terlihat tata usaha bank berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia (BI) No. 32/268/KEP/DIR tanggal 27 februari 1998, maka kredit dapat dibedakan menjadi :

a. Kredit Lancar (Kolektibilitas 1)

Kredit lancar yaitu kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran tepat waktu, perkembangan rekening baik dan tidak ada tunggakan serta sesuai dengan persyaratan kredit.

b. Kredit dengan Kualitas Dalam Perhatian Khusus (Kolektibilitas 2)

Kredit dalam perhatian khusus merupakan kredit yang masih digolongkan lancar, akan tetapi mulai terdapat tunggakan. Ditinjau dari segi kemampuan membayar, yang tergolong dalam kredit dalam perhatian khusus apabila terdapat tunggakan angsuran pokok sampai dengan 90 hari.

c. Kredit Tidak Lancar (Kolektibilitas 3)

Yaitu kredit yang pengembalian pokok pinjaman pembayarannya terdapat tunggakan telah melampaui 90 hari sampai 180 hari dari waktu yang telah disepakati.

d. Kredit Diragukan (Kolektibilitas 4)

Yaitu kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayarannya terdapat tunggakan yang telah melampaui 180 hari sampai 270 hari dari waktu yang disepakati.

e. Kredit Macet (Kolektibilitas 5)

Yaitu kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayarannya terdapat tunggakan yang telah melampaui 270 hari. (Hulu, 2018).

Kredit dapat dikatakan macet apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- Terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga yang telah mencapai 270 (dua ratus tujuh puluh) hari.
- Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru.
- Dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai wajar.

Untuk menentukan kolektibilitas kredit ada 3 kriteria yang harus dipenuhi, yaitu, yang *pertama* Prospek usaha, penilaian terhadap prospek usaha meliputi penilaian terhadap komponen-komponen sebagai berikut :

- Potensi pertumbuhan usaha.
- Kondisi pasar dan posisi nasabah dalam persaingan,
- Kualitas manajemen dan permasalahan tenaga kerja.
- Dukungan dari grup atau afiliasi.
- Upaya yang dilakukan nasabah dalam rangka memelihara lingkungan hidup.

Yang *kedua* yaitu Kinerja atau *Performance* nasabah, penilaian terhadap kinerja (*performance*) nasabah meliputi penilaian terhadap komponen-komponen sebagai berikut :

- Perolehan laba.
- Struktur permodalan.
- Arus kas.
- Sensitivitas terhadap risiko pasar.

Yang *ketiga*, Kemampuan membayar nasabah, penilaian terhadap kemampuan membayar meliputi penilaian terhadap komponen-komponen sebagai berikut :

- Ketepatan pembayaran pokok margin atau bagi hasil.
- Ketersediaan dan keakuratan informasi keuangan nasabah.
- Kelengkapan dokumen pendanaan.
- Kepatuhan terhadap perjanjian pinjaman.
- Penggunaan dana yang tepat.
- Kecukupan sumber pembayaran hutang;
- Ketepatan pembayaran pokok dan margin atau bagi hasil atau fee. (Ikatan Bankir Indonesia, 2015 : 95).

### **Pembiayaan Bermasalah**

Pembiayaan bermasalah adalah kondisi pembiayaan yang mengalami kendala berupa gangguan nasabah dalam proses pembayaran angsuran atau masalah lain yang menyebabkan pembiayaan menjadi kurang lancar atau bermasalah. Menurut Robert H. Behrens, faktor penyebab pembiayaan bermasalah , menurut Prabowo (2016), yaitu Adversity, merupakan perubahan dari siklus bisnis di luar kendali Bank dan nasabah, seperti bencana alam, penyakit dan kematian (Nurmasyahidah, Hamid, dan Famauri, 2019).

Faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah adalah :

1. Yang berasal dari nasabah :
  - Nasabah menyalahgunakan pembiayaan yang diperolehnya.

- Nasabah kurang mampu mengelola usahanya.
- Nasabah beritikad kurang baik.

2. Yang berasal dari Bank :

- Kualitas pejabat Bank yang tidak profesional.
- Persaingan antar Bank sehingga timbul persaingan tidak sehat.
- Hubungan ke dalam atau koneksi yang tidak wajar.
- Pengawasan yang lemah.

Ada beberapa cara penanganan kredit bermasalah dapat dilakukan dengan berbagai pilihan seperti :

- a. *Rescheduling.*
- b. *Reconditioning.*
- c. *Restructuring.*
- d. Kombinasi.
- e. Likuidasi jaminan.

Hampir setiap bank pernah mengalami pembiayaan bermasalah alias nasabah tidak mampu lagi untuk melunasi pembiayaannya. Pembiayaan bermasalah suatu fasilitas pembiayaan disebabkan oleh dua faktor, yaitu :

1. Dari pihak perbankan

Dalam hal ini pihak analisis pembiayaan kurang teliti baik dalam mengecek kebenaran dan keaslian dokumen maupun salah dalam melakukan perhitungan dengan rasio-rasio yang ada. Akibatnya apa yang seharusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya. Kemacetan suatu pembiayaan dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analisis pembiayaan dengan pihak

debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara tidak objektif. Akan tetapi untuk sekarang DUKCAPIL sudah menyediakan layanan online untuk mengecek KTP nasabah yang juga memudahkan untuk bank.

## 2. Dari pihak nasabah

Pembiayaan bermasalah yang disebabkan oleh nasabah diakibatkan dua hal yaitu :

- Adanya unsur kesengajaan artinya nasabah sengaja tidak mau membayar kewajibannya kepada bank sehingga pembiayaan yang diberikan dengan sendiri bermasalah padahal nasabah tersebut mampu untuk membayar angsurannya.
- Adanya unsur tidak sengaja artinya nasabah memiliki kemauan untuk membayar akan tetapi tidak mampu dikarenakan usaha dibiayai terkena musibah atau dampak yang mengakibatkan kerugian (Goni, 2016).

Hasil yang didapatkan dari wawancara yang disajikan pada penyajian data, kendala yang PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sultan Adam Banjarmasin hadapi guna menghadapi nasabah yang termasuk ke dalam golongan kolektibilitas pembiayaan kredit macet pada saat pandemi, seperti :

- Adanya nasabah yang beritikad tidak baik seperti tidak ingin membayar angsurannya padahal mampu dan juga ada ada nasabah yang memiliki kemauan untuk membayar akan tetapi mengalami kerugian besar pada usahanya sehingga tidak mampu untuk membayar angsurannya.

- Dihadapkan dengan berbagai macam karakter nasabah, karena nasabah ada yang bisa diajak kerja sama dan ada yang tidak bisa diajak kerjasama. Maka dari itu bank harus sebisa mungkin ingin mendalami tentang penyebab permasalahan kolektibilitas kredit macet yang terjadi pada nasabah. Semisal ada nasabah yang lari dari masalah, maka pihak bank akan mengirimkan surat melalui pos dan akan ada bukti bahwa surat tersebut sudah diterima.

Kendala-kendala tersebut bisa terjadi karena kurangnya mengenal lebih jauh karakter-karakter nasabah, pengetahuan nasabah akan pembiayaan cukup minim, perlawanan yang dilakukan nasabah apabila terjadi kredit macet, pemalsuan data yang dilakukan nasabah agar bisa untuk lolos verifikasi data dan pihak bank yang langsung menerima hanya agar bisa untuk mencapai target sebelum mencari tahu lebih dalam mengenai keaslian identitas yang dilakukan nasabah. Akan tetapi untuk sekarang DUKCAPIL sudah menyediakan layanan online untuk mengecek KTP nasabah yang juga memudahkan untuk bank.

Selain itu kendala yang sering terjadi dalam masalah kolektibilitas yang tergolong kredit macet adalah nasabah yang tidak kooperatif, karena nasabah ingin mempertahankan jaminannya agar tidak diambil bank, padahal dari awal akad sudah dibicarakan bahwa jaminan menjadi milik bank sejak nasabah mengajukan jaminan dan itu disetujui oleh nasabah.

Makanya ada catatan-catatan tertulis seperti akad-akad pada saat mengajukan pinjaman, tanda tangan nasabah menggunakan materai, difoto ketika melakukan akad dan hal lainnya yang bisa digunakan sebagai bukti bahwa

nasabah dan bank telah melakukan perjanjian. (wawancara dengan Bapak Gusnul Yakin, 28 agustus 2022)

Akan tetapi walaupun adanya kendala dalam melakukan penanganan kolektibilitas, Bank Syariah Indonesia tetap melakukan kegiatannya seperti biasa dan untuk nasabah-nasabah yang tergolong kredit macet maka akan dilakukan penanganan-penanganan yang sesuai dengan prosedur misalnya seperti memberikan SP 1, SP 2, dan SP 3 sampai ke lelang dan yang terakhir langkah ke pengadilan. Yang artinya bahwa meskipun ada nasabah yang tergolong kredit macet tidak menjadi penghambat bagi pihak Bank dalam menjalankan kesehariannya.