

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Komposisi pemegang saham BSI adalah : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing dibawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi

energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas

Kehadiran BSI bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan negeri. Pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat.

Sebelum terjadinya merger yang menggabungkan 3 bank syariah yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah menjadi satu, Bank Syariah Indonesia (BSI) KC A Yani 1 dulunya merupakan Bank BNI Syariah.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi Bank Syariah Indonesia

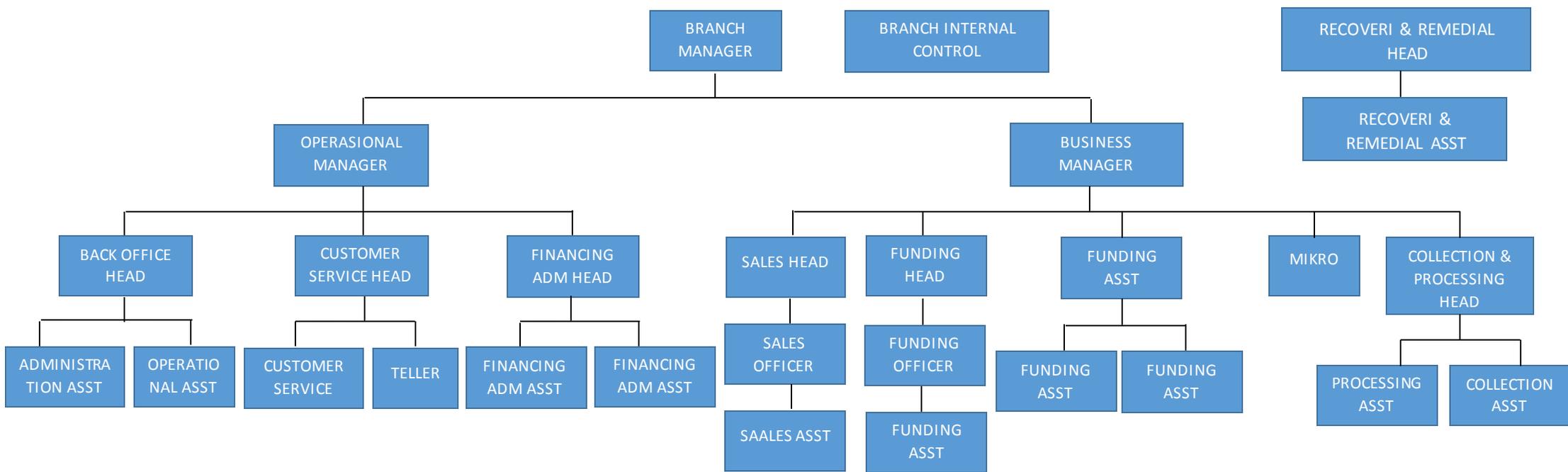
Menjadi Top Bank Syariah Global / Berdasarkan Kapitalisasi Pasar
Dalam Waktu 5 Tahun

b. Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik // bagi pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan kebanggaan // para talenta terbaik Indonesia.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC A Yani 1

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1



4. Job Description

Job Deccription adalah gambaran dari tugas dan wewenang pihak yang terkait dalam suatu jenis pekerjaan pada sebuah instansi atau perusahaan. *Job Deccription* yang ada di BSI Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 sebagai berikut :

- a. Pemimpin Cabang (*Branch Manager*)
 - a. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *liabilities*,
 - b. Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
- b. Pemimpin Bidang Operasional (*Operasional Manager*)
 1. Menyediakan kegiatan pelayanan administrasi di *back office* dengan mengupayakan pelayanan yang optimal.
 2. Mengembangkan perencanaan standar pelayanan bersama unsur pemimpin untuk mencapai standar pelayanan.
- c. Penyedia Pembiayaan Produktif (*Small Medium Enterprise*)
 1. Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel
 2. Mengelola pemantauan nasabah pembiayaan produktif ritel, kolektabiliti 1 dan 2.

3. Melakukan kerja sama dengan institusi/aliansi bisnis dalam rangka pemasaran produk pembiayaan.
- d. Penyedia Pemasaran (*Consumer Sales*)
1. Menyediakan langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.
 2. Menyediakan langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola permohonan pembiayaan.
- e. Penyedia Administrasi Keuangan (*Financing Administration*)
1. Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi pembiayaan.
 2. Berpartisipasi aktif dalam hal pembiayaan temuan audit.
- f. Penyedia Keuangan dan Umum (*Back Office*)
1. Mengelola sistem otomasi di Kantor Cabang dan Kantor Layanan.
 2. Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan Kantor Cabang Syariah dan Cabang Pembantu Syariah.
- g. Penyedia Proses (*Consumer Processing*)
1. Melakukan verifikasi data-data pada aplikasi dan kelengkapan dokumen penunjang pembiayaan consumer.
 2. Mengkoordinasikan seluruh proses yang berkaitan dengan penilaian angunan (taksasi/hertaksasi) pembiayaan konsumerskorings sehingga memperoleh nilai wajar dan tepat waktu.

h. Penyedia Layanan Nasabah (*Customer Service*)

Pelayanan semua jenis transaksi tunai, pemindahan, setoran *kliring* dalam memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik bagi nasabah. Melakukan penyediaan atas kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar Syariah, atau pihak ketiga lainnya, yang dilakukan oleh asisten/ pelaksanaan, antara lain aktivitas pelayanan *Payment Point* dalam sistem penerimaan pajak, PLN, Telkom, SPP, dll dari nasabah pemegang/ bukan pemegang rekening, rekening, serta menyelesaikan pembukuannya.

i. *Recovery & Remedial*

1. Pemantauan proses penagihan (*cell* atau *visit*) dan pemantauan penyelesaian kewajiban pembiayaan khususnya pembiayaan dengan kolektabilitas 3 (kurang lancar), 4 (diragukan), 5 (macet).
2. Pemantauan kewajiban nasabah pembiayaan consumer.

Struktur Organisasi diharapkan dapat memberikan gambaran pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Untuk menggerakkan organisasi tersebut dibutuhkan personil yang memegang jabatan tertentu dalam suatu organisasi, dimana masing-masing personil diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus dibuat bagan/ skema agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa

saja akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab yang ada pada struktur organisasi pada perusahaan tersebut.

5. Produk Bank Syariah Indonesia KC A Yani 1

a. Produk Penghimpun Dana

1) BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank.

2) BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi)

3) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

4) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

5) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi

6) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking.

7) BSI TabunganKu

Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

8) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

9) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal.

10) BSI Tabungan Smart

Basic Saving Account dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

11) BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan

12) BSI Tapenas Kolektif

Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu Perjanjian Kerjasama

13) BSI Tabungan Payroll

Tabungan Khusus merupakan produk turunan dari Tab Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah Payroll dan Nasabah Migran.

14) BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank.

15) BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

16) BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

17) BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

18) BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan

keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

19) BSI Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

20) Deposito Rupiah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

21) BSI Giro Valas

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang valas.

22) BSI Giro Rupiah

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan

Debit, Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

23) BSI Giro Optima

Giro Optima merupakan produk BSI yang menempatkan dana di giro untuk digunakan sebagai transaksi perusahaan dengan hasil yang lebih optimal.

b. Produk Penyaluran Dana

1) BSI Griya

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

- a) Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen.
- b) Pembelian Kavling Siap Bangun.
- c) Pembangunan/Renovasi Rumah.
- d) Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over).
- e) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

2) BSI Mitraguna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.

3) BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

4) BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sebagai berikut:

- a) Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
- b) Pensiunan BUMN/BUMD.
- c) Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

5) Mitraguna Online

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.

6) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)

Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah/ Musyarakah Mutanaqishah/ Ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

7) BSI Distributor Financing

Pembiayaan Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post Financing (dana talangan untuk membayar

terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer.

8) BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

9) BSI Cash Collateral

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan.

10) BSI Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah.

11) BSI KUR

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 500 Juta.

12) BSI KUR Kecil

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

13) BSI KUR Mikro

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

14) BSI KUR Super Mikro

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

15) BSI Cicilan Emas

Merupakan salah satu investasi yang diminati oleh masyarakat di mana nasabah dapat memiliki emas dengan cara mencicil setiap bulannya. Harga emas yang tetap membuat nasabah tidak perlu khawatir dengan fluktuasi harga. Jenis emas yang dapat dibiayai adalah jenis emas batangan dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram.

16) BSI Pembiayaan Investasi

Fasilitas Pembiayaan Jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang - barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun refinancing).

17) BSI Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat yang diperuntukkan untuk perorangan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Biaya titipan gadai ringan.
- b) Nilai taksiran tinggi.
- c) Proses mudah dan cepat.
- d) Emas tersimpan aman dan terjamin.
- e) Perpanjangan otomatis saat jatuh tempo.
- f) Mendapatkan fasilitas mobile banking dengan ragam layanan yang lengkap antara lain: pembayaran, pembelian, transfer, keuangan, zakat dan infaq.
- g) Layanan yang nyaman dan tersebar di seluruh Indonesia.

c. Produk Pelayanan Jasa

1) BSI Mobile

BSI Mobile merupakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online.

2) BSI Aisyah

Aisyah adalah Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia yang akan membantu memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru dari Bank Syariah Indonesia.

3) BSI ATM CRM

BSI ATM CRM (Cash Recycle Machine) atau ATM Setor Tarik merupakan jenis ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua Nasabah Bank Syariah Indonesia.

4) BSI Merchant Business

EDC Bank Syariah Indonesia merupakan layanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM Debit kepada pelanggannya.

5) BSI QRIS

QRIS (QR Code Indonesia Standard) adalah standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Atau dengan kata lain QRIS adalah sistem yang menstandarkan pembayaran menggunakan QR Code untuk memudahkan siapapun melakukan transaksi.

6) BSI Net

BSI Net merupakan sebuah fasilitas layanan dari Bank BSI yang disediakan melalui layanan internet yang dapat diakses melalui laptop atau PC. Layanan ini mendukung berbagai jenis transaksi layaknya bertransaksi di kantor bank atau menggunakan BSI Mobile Banking.

7) Mitraguna Online

Pembiayaan *Mitraguna Online* adalah layanan pembiayaan secara *online* yang dapat digunakan untuk ragam kebutuhan (Multiguna) yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (*payroll* melalui Bank Syariah Indonesia) dan tanpa menggunakan agunan.

8) Bilateral Financing

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Merupakan layanan pemberian fasilitas pembiayaan/financing dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank.

9) BSI Cash Management

Saluran distribusi elektronik berupa layanan internet banking bagi nasabah perusahaan atau institusi untuk melakukan aktifitas terhadap rekeningnya di Bank dalam rangka

pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas dengan aman, cepat dan mudah. (BSI, 2022)

6. Identitas Informan

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan cara wawancara langsung penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan Penerapan Restrukturisasi Pihak Bank Dalam Menangani Pembiayaan Nasabah Dimasa Pandemi Covid19 di BSI Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1, dari 2 (dua) orang karyawan sebagai informan, yaitu

a. Biodata Informan

1) Identitas Informan 1

Nama : Isti Prastiwi
Jenis kelamin : Perempuan
Jabatan : Office Collection & Recovery Manager

2) Identitas Informan 2

Nama : Aripinor
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Account Maintenance

7. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yaitu mengenai Penerapan Restrukturisasi Pihak Bank Dalam Menangani Pembiayaan Nasabah Dimasa Pandemi Covid19 di BSI Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

Adapun cara untuk mengajukan restrukturisasi pembiayaan di BSI kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 adalah berawal dari permohonan nasabah sendiri yang ingin pembiayaannya di restrukturisasi dengan mendatangi kantor cabang terdekat atau bisa melalui telepon ke kantor cabang tempat dimana pembiayaan awal dilakukan, bisa juga dengan menghubungi petugas collection melalui telepon. Setelah dilakukan pemeriksaan apakah nasabah masuk kriteria atau golongan nasabah yang bisa diproses restrukturisasinya nasabah bisa memenuhi kelengkapan persyaratan dan menyerahkan kepada petugas BSI. Kriteria atau golongan nasabah yang pembiayaannya bisa di restrukturisasi adalah nasabah yang mengalami penurunan kemampuan untuk membayar angsuran dan masih memiliki itikad baik untuk melunasi pembiayaan.

Syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi nasabah jika ingin melakukan restrukturisasi yaitu :

- a. Surat permohonan restrukturisasi
- b. Copy KTP/Paspor yang masih berlaku dari nasabah/pasangan (suami/istri)
- c. Laporan keuangan nasabah terbaru atau bisa dengan Rekening koran minimal 3 bulan terakhir
- d. Nasabah wiraswasta menyerahkan laporan keuangan 2 tahun terakhir, cash flow, surat keterangan usaha yang masih berlaku

- e. Untuk nasabah berpenghasilan tetap melampirkan slip gaji 3 bulan terakhir atau rekening gaji
- f. Surat keterangan dari instansi kerja bahwa mengalami penurunan gaji (penghasilan)

Kebijakan yang dilakukan pihak bank sebelum menerapkan restrukturisasi pembiayaan kepada nasabah adalah bank akan melakukan verifikasi baik secara online maupun offline kepada nasabah terkait dengan kemampuan dan kesanggupan nasabah dalam membayar angsuran, jangka waktu restrukturisasi dan sumber dana nasabah juga penilaian ulang terhadap jaminan. Kemudian bank akan membuat nota analisa restrukturisasi sebelum diputusnya permohonan nasabah. Permohonan restrukturisasi dapat dilanjutkan jika nasabah pernah melakukan pembiayaan dengan kolektabilitas lancar melalui sistem EKO (Elektronik Financing Origination).

Terdapat beberapa cara restrukturisasi pembiayaan yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Banjarmasin A Yani 1, antara lain *rescheduling* (penjadwalan ulang) dan *reconditioning* (persyaratan kembali). *Rescheduling* yaitu cara yang dilakukan dengan memperkecil jumlah angsuran dengan memperpanjang jangka waktu pembiayaan dan jangka waktu pembayaran angsuran. Sedangkan *reconditioning* dilakukan dengan cara mengurangi angsuran perbulan, tetapi selisih angsuran sebelum

dan sesudah restrukturisasi dibulatkan diakhir pembayaran atau biasa dikenal dengan istilah *ballon payment*. Melalui *reconditioning* ini PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Banjarmasin A Yani 1 memberi kesempatan bagi nasabah yang mengangsur sebagian saja dari total pembiayaan perbulannya, dan tidak menambah tempo waktu pelunasan namun merubah jangka waktu pembiayaan sehingga nasabah berkewajiban melunasi sisa angsuran pada waktu jatuh tempo.

Faktor yang mempengaruhi nasabah mengajukan restrukturisasi pembiayaan pada Bank BSI ialah

- a. Omset usaha menurun sehingga mengganggu pemasukan dan pengeluaran suatu usaha
- b. Biaya operasional yang meningkat, sehingga mengurangi keuntungan yang didapatkan
- c. Nasabah memiliki penurunan kemampuan bayar karena menurunnya pendapatan
- d. Kebutuhan keluarga meningkat, namun kenaikan gaji yang tidak signifikan dengan biaya keperluan keluarga
- e. Pemutusan Hubungan Kerja atau PHK yang membuat nasabah kehilangan sumber pendapatan sehingga kesulitan membayar angsuran pembiayaan

Kendala yang dialami saat pelaksanaan restrukturisasi di bank BSI KC Banjarmasin A Yani 1 ini ialah biasa berasal dari nasabah itu sendiri seperti nasabah tidak kooperatif dalam memberikan keterangan kondisi usaha yang sebenarnya yang sedang dialami sehingga menyulitkan petugas dalam melakukan analisa. Nasabah tidak masuk ke dalam kategori yang bisa mengajukan restrukturisasi dalam artian nasabah memiliki kemampuan dalam membayar angsuran secara normal namun ingin memanfaatkan kebijakan pemerintah terhadap restrukturisasi pembiayaan. Kendala lainnya adalah apabila nasabah ataupun pasangan nasabah berada diluar daerah membuat sulitnya verifikasi nasabah dan akad ulang nasabah mengakibatkan proses berjalan lebih lambat karena menunggu dokumen asli dikirimkan dari daerah yang berbeda dengan lokasi Bank. Penerapan restrukturisasi pembiayaan di Bank BSI dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid19 cukup efektif, penerapan restrukturisasi ini dapat memfasilitasi nasabah yang masih memiliki kemampuan untuk membayar angsuran namun mengalami penurunan pendapatan.

Setelah melakukan restrukturisasi pembiayaan masih ada nasabah yang mengalami kesulitan membayar angsuran pembiayaan ini dikarenakan nasabah sering kali tidak jujur saat ditanya kemampuan dalam membayar ataupun saat ditanya kondisi usaha yang terjadi saat ini. Hal ini mengakibatkan petugas

collection harus melakukan edukasi dan mengingatkan kembali komitmen nasabah dan apabila jangka waktu restrukturisasi telah selesai maka otomatis angsuran nasabah akan lebih besar dari angsuran awal sehingga apabila nasabah masih belum mampu membayar secara normal, nasabah berhak mengajukan restrukturisasi kembali namun bank tidak langsung menyetujui begitu saja sebelum dilakukan verifikasi dan meminta komitmen nasabah bahwa itu merupakan restrukturisasi terakhir.

Dampak yang di akibatkan dari pelaksanaan restrukturisasi adalah bagi pihak Bank dampak yang terjadi kurang menguntungkan karena berkurangnya atau tertundanya pendapatan yang diterima oleh Bank selama periode restrukturisasi nasabah sedangkan bagi pihak nasabah restrukturisasi pembiayaan berdampak baik setidaknya untuk membantu nasabah dalam melunasi kewajibannya membayar angsuran.

B. Analisis Data

1. Penerapan restrukturisasi yang dilakukan pihak bank dalam menangani pembiayaan nasabah dimasa pandemi covid19

Setiap upaya penyelesaian pembiayaan bermasalah yang terjadi dalam dunia perbankan, haruslah dilakukan sesuai hukum yang sesuai dan diupayakan untuk diselesaikan diluar pengadilan hukum. Mayoritasnya, pembiayaan bermasalah yang terjadi di bank syariah diatasi ketika nasabah mengalami kondisi dimana nasabah tidak sanggup untuk memenuhi kewajibannya. Oleh sebab itu, upaya untuk menangani atau menyelesaikan pembiayaan bermasalah, harus diselesaikan sejak dini sehingga pembiayaan tidak berantakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak bank syariah.

Dengan adanya kebijakan dari pemerintah yang mengeluarkan peraturan restrukturisasi pembiayaan bagi pembiayaan yang bermasalah pada masa covid19 untuk mengatasi ketidakseimbangan ekonomi di sektor pembiayaan, BSI KC Banjarmasin A Yani 1 turut menggunakan kebijakan tersebut. Kebijakan yang dilakukan pihak bank sebelum menerapkan restrukturisasi pembiayaan kepada nasabah adalah bank akan melakukan verifikasi baik secara online maupun offline kepada nasabah terkait dengan kemampuan dan kesanggupan nasabah dalam membayar angsuran, jangka waktu restrukturisasi dan sumber dana nasabah juga termasuk kedalam penilaian ulang terhadap jaminan. Kemudian bank akan membuat nota analisa restrukturisasi sebelum menyetujui permohonan nasabah. Permohonan restrukturisasi dapat dilanjutkan jika nasabah pernah melakukan pembiayaan

dengan kolektabilitas lancar melalui sistem EKO (Elektronik Financing Origination).

Penerapan restrukturisasi dapat memperbaiki kegiatan pembiayaan terhadap nasabah yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya kepada Bank. Proses restrukturisasi dilakukan apabila ada permohonan dari nasabah yang mengalami permasalahan dalam membayar kewajibannya setiap bulan, sebelum melakukan restrukturisasi pihak Bank melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang dialami nasabah, dampak dari covid19 ini banyaknya nasabah mengajukan permohonan restrukturisasi pembiayaan akibat ketidakmampuan membayar kewajiban angsurannya. Tujuan dilakukannya restrukturisasi pembiayaan agar nasabah dapat memenuhi kewajiban-kewajiban atas komitmen pembiayaannya dan usaha nasabah pembiayaan dapat menjadi sehat kembali dan meringankan nasabah dalam menyelesaikan kewajibannya.

Berdasarkan data yang didapatkan jumlah nasabah yang melakukan restrukturisasi pembiayaan pada tahun 2019 mencapai 17 nasabah, pada tahun 2020 mencapai 208, nasabah pada tahun 2021 mencapai 73 nasabah, pada tahun 2022 mencapai 65 nasabah, dan sepanjang tahun 2023 sampai pada bulan juni ada 8 nasabah yang melakukan restrukturisasi pembiayaan. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 merupakan tahun dimana nasabah BSI A Yani 1 paling banyak melakukan restrukturisasi pembiayaan, data ini membuktikan pada tahun 2020 saat pandemi covid19 masuk ke indonesia banyak para nasabah yang memiliki pinjaman mengalami kerugian ekonomi

seperti ada yang di PHK, mengalami penurunan pendapatan, bertambah banyaknya biaya rumah tangga. Banyak dari nasabah yang menunda-nunda pembayaran angsuran akibat kurangnya pendapatan bulanan sehingga pembiayaan menjadi macet dan pihak bank mengalami penurunan laba pendapatan. Hal yang dilakukan pihak Bank BSI A Yani 1 ialah mereka melakukan pendekatan kepada nasabah dengan cara langkah awalnya Bank memberikan informasi kepada nasabah jika mengalami kesulitan/penurunan kemampuan pembayaran untuk bisa mengajukan permohonan restrukturisasi, kondisi restrukturisasi bukan inisiasi dari bank, namun inisiasi dari nasabah terkait kendala yang dihadapi dalam kesulitan pembayaran angsuran. Namun jika nasabah tidak melakukan pengajuan restrukturisasi maka pihak bank akan memberikan surat peringatan 1 sebagai bentuk peringatan bahwa status pembiayaan nasabah berubah menjadi pembiayaan kurang lancar, bila seminggu kemudian nasabah belum juga membayar ataupun menanggapi SP 1 maka Bank akan mengeluarkan SP 2 dimana status pembiayaan nasabah berubah kembali dari kurang lancar menjadi pembiayaan yang diragukan, dan apabila nasabah masih tidak merespon SP 2 tersebut maka pihak Bank akan mengeluarkan SP 3 dan status pembiayaan nasabah akan berubah lagi menjadi pembiayaan macet. Jika pembiayaan nasabah sudah berstatus macet namun nasabah belum juga merespon ataupun membayar angsuran, pihak Bank akan mendatangi rumah nasabah dan mencari tahu apa penyebab yang membuat nasabah tidak dapat membayar angsuran bulanan dengan lancar dan pihak bank melakukan negosiasi dengan nasabah untuk memastikan

tindakan apa yang akan dilakukan agar sekiranya nasabah merasa terbantu dan bank juga tidak mengalami kerugian.

Cara restrukturisasi pembiayaan yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Banjarmasin A Yani 1, antara lain *rescheduling* (penjadwalan ulang) *Rescheduling* yaitu cara yang dilakukan dengan memperkecil jumlah angsuran dengan memperpanjang jangka waktu pembiayaan dan jangka waktu pembayaran angsuran. Nasabah yang mengajukan permohonan Restrukturisasi dan dapat di setujui permohonannya memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Kemampuan membayar nasabah menurun akibat penurunan pendapatan
- b. Adanya itikad baik dan keinginan untuk bisa melunasi pembiayaan
- c. Terpantau tidak berada di golongan Macet
- d. Nasabah pernah melakukan pembiayaan dengan kolektabilitas lancar

2. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Pihak Bank Selama Pelaksanaan Restrukturisasi Pembiayaan Dimasa Pandemi Covid19

Pembiayaan bermasalah hampir dialami setiap bank yang melakukan pembiayaan kepada nasabah yang melakukan pinjaman. Setiap calon nasabah yang ingin melakukan pinjaman selalu di cek terlebih dahulu apakah pernah ada riwayat pinjaman macet atau tidak agar mengurangi resiko pembiayaan bermasalah. Namun walau demikian pengecekan tersebut tidak menjamin apakah calon nasabah akan mengalami kesulitan atau tidak karena ketika

nasabah baru ingin melakukan pembiayaan dan setelah menjadi nasabah pembiayaan bisa saja hal tak terduga terjadi kepada nasabah yang membuatnya kesulitan untuk membayar angsuran pembiayaan.

Ketika BSI KC A Yani 1 Banjarmasin mengalami kesulitan akibat pembiayaan pada masa Covid19, hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor, umumnya faktor yang membuat nasabah kesulitan membayar angsuran akibat kesulitan ekonomi, yang menyebabkan pembiayaan nasabah BSI KC Banjarmasin A Yani 1 di restrukturisasi, yaitu :

A. Faktor usaha yang menurun

Faktor usaha yang menurun merupakan salah satu kendala nasabah dalam membayar angsuran pembiayaan akibat dari berkurangnya minat konsumen dalam membeli barang keinginan . Faktor usaha yang menurun merupakan faktor penyebab yang bersifat eksternal dan kadangkala tidak dapat diduga namun dapat di minimalisir kerugiannya.

B. PHK

PHK merupakan faktor penyebab yang bersifat eksternal yang tidak dapat diprediksi apakah hal tersebut akan dialami setiap karyawan. PHK merupakan bentuk pertahanan perusahaan disaat Covid-19 melanda yang mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian dan penurunan pendapatan, yang dapat dilakukan perusahaan agar tetap bertahan ialah mengurangi jumlah karyawan agar pengeluaran perusahaan juga berkurang dan tetap bisa memberikan gaji kepada karyawan yang lain.

C. Masalah internal keluarga

Disaat kebutuhan keluarga meningkat, namun kenaikan gaji yang tidak signifikan dengan biaya keperluan keluarga menjadi salah satu faktor nasabah kesulitan membayar angsuran pembiayaan.

Faktor yang menjadi kendala pihak Bank saat pelaksanaan restrukturisasi di bank BSI KC Banjarmasin A Yani 1 ini biasa berasal dari nasabah itu sendiri seperti nasabah tidak kooperatif dalam memberikan keterangan kondisi usaha yang sebenarnya yang sedang dialami sehingga menyulitkan petugas dalam melakukan analisa. Nasabah tidak masuk ke dalam kategori yang bisa mengajukan restrukturisasi dalam artian nasabah memiliki kemampuan dalam membayar angsuran secara normal namun ingin memanfaatkan kebijakan pemerintah terhadap restrukturisasi pembiayaan. Kendala lainnya adalah apabila nasabah ataupun pasangan nasabah berada diluar daerah membuat sulitnya verifikasi nasabah dan akad ulang nasabah mengakibatkan proses berjalan lebih lambat karena menunggu dokumen asli dikirimkan dari daerah yang berbeda dengan lokasi Bank. Juga setelah melakukan restrukturisasi pembiayaan masih ada nasabah yang mengalami kesulitan membayar angsuran pembiayaan ini dikarenakan nasabah sering kali tidak jujur saat di tanya kemampuan dalam membayar ataupun saat ditanya kondisi usaha yang terjadi saat ini. Hal ini mengakibatkan petugas collection harus melakukan edukasi dan mengingatkan kembali komitmen nasabah dan apabila jangka waktu restrukturisasi telah selesai maka otomatis angsuran nasabah akan lebih besar dari angsuran awal sehingga apabila nasabah masih belum mampu

membayar secara normal, nasabah berhak mengajukan restrukturisasi kembali namun bank tidak langsung menyetujui begitu saja sebelum dilakukan verifikasi dan meminta komitmen nasabah bahwa itu merupakan restrukturisasi terakhir.