

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Umum BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

##### **1. Profil Singkat BNI Syariah Cabang Banjarmasin**

Sejarah berdirinya pada tahun 1946. Bank Negara Indonesia (BNI), merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Orang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai hari Keuangan Nasional. Sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 15 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank nasional.<sup>1</sup>

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*Office channeling*) dengan lebih kurang 740 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Didalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua Produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

---

<sup>1</sup>[http://www. BNI Syariah.co.id](http://www.BNISyariah.co.id). Tanggal 11 Februari tahun 2018.

BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah lembaga keuangan perbankan syariah yang berdiri tanggal 29 April tahun 2000. BNI Syariah merupakan perbankan syariah yang tidak hanya melayani produk tabungan dan kredit juga produk yang lainnya seperti: tabungan haji, tabungan kurban, serta produk kredit pimpinan rumah (KPR). BNI Syariah saat ini telah didukung oleh berbagai layanan modern canggih, dimana memiliki maksud supaya masyarakat akan mudah menggunakan berbagai fasilitas dan produk dari perusahaan BNI Syariah juga bergerak dibidang jasa perbankan syariah. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terletak di Jalan Ahmad Yani KM. 4,5 No. 385 Banjarmasin. BNI Syariah sekarang memiliki dua cabang pembantu yang terletak di Batulicin dan Sungai Danau. Bangunan BNI Syariah yang berdiri 3 lantai yaitu lantai dasar, lantai dua, dan lantai tiga. Lantai dasar yang terdiri dari ruangan Consume Sales, ruangan Prima nasabah, Mushola dan Toilet, kemudian lantai dua terdiri dari ruangan *Branch Manager*, ruangan *SME financing*, Operasional Manger, Ruangan *Costumer service* dan Toilet, dan lantai tiga terdiri dari ruangan Operasional, ruangan *General Affair*, Ruangan *Consumer Processing*, Mushola, dapur dan Toilet. Kemudian juga terdapat satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan pos penjaga keamanan yang terletak didepan kantor .

## 1. Visi, Misi Dan Budaya Kerja BNI Syariah

### a. Visi BNI Syariah

Menjadi Bank yang unggul dalam Layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insya Allah membawa berkah.

Mewujudkan suatu visi, maka harus didukung dengan misi-misi.

### b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Di dalam mencapai misinya, BNI Syariah Banjarmasin selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah mulai dari mmberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintaince*) berhubungan baik dengan Nasabah/*Mudharib*.<sup>2</sup>

### c. Budaya Kerja

Budaya kerja adalah nilai-nilai (*Value*) dan keyakinan (*beliefs*) yang menjadi pedoman dalam perilaku, yang dinilai bagi kelangsungan suatu

---

<sup>2</sup>[http:// www.BNISyariah.co.id/visi-dan-misi](http://www.BNISyariah.co.id/visi-dan-misi) (11 Februari 2018).

organisasi. Organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama terbukti merupakan organisasi yang memiliki budaya kerja yang kokoh serta menunjang visi organisasi. Budaya kerja BNI Syariah adalah sebagai berikut:

1) Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, professional, dan menjalankan tugas, memegang teguh komitmen dan tanggung jawab, jujur, dan adil, dan dapat dipercaya, serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

2) Jama'ah

Besinergi dan menjalankan tugas dan kewajiban, berkerja sama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan satuan, bekerjasama dengan dalam kepemimpinan yang efektif.

## **2. Struktur Organisasi dan *Job Description***

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam struktur organisasi pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar:

Berdasarkan Struktur organisasi tersebut, maka *job description*nya sebagai berikut:

1. *Branch Manajer* (BM)

- a) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas kantor cabang syariah dan kantor pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *liabilities*, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan biaya administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
- b) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
- c) 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.
- d) Memimpin dan berperan aktif terhadap pengembangan implementasi *office channeling* Produk BNI Syariah pada kantor cabang Konvensional dibawah kelolanya.
- e) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) *Know Your customer* (KYC)

sesuai dengan ketentuan yang berlaku dikantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah.

2. *Operasional Manajer (OM)*

- a) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas pelayanan nasabah dikantor cabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
- b) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa kebaikan atau penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
- c) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syariah.
- d) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah yang dilakukan oleh para penyedia asisten diunit pelayanan nasabah.

3. *Customer Services (CS)*

- a) Pemberian informasi mengenai produk dana BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.

- b) Administrasi dan pembagian rekening Koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
- c) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
- d) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.
- e) Pembuatan laporan ke BI tentang giro wadiah, tabungan *Mudharabah* dan deposito berjangka.

4. *Operasional Head (OH)*

- a) Mengelola administrasi pembiayaan dan portapel pembiayaan.
- b) Memantau proses pemberian pembiayaan
- c) Melakukan percetakan surat keputusan pembiayaan (SKP)
- d) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP.
- e) Berperan aktif dalam melaksanakan program APU (Anti Pencucian Uang) dan PTT (Pencegahan Pendanaan Terorisme) di kantor cabang

5. *General Affair Head (GFH)*

- a) Mengelola sistem otomatis dikantor cabang dan kantor layanan
- b) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah
- c) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.

- d) Mengendalikan transaksi pembukaan kantor cabang syariah dan cabang oembantu syariah.
- e) Mengelola laporan kantor cabang syariah
- f) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh pemimpin cabang dan layanan
- g) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang
- h) Mengadministrasi dan mengkomplisasi (menggabungkan) dan catatan absensi dan cuti pegawai.
- i) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang

6. *SME Financing Head* (SFH)

- a) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif
- b) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel
- c) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk BNI Syariah lainnya
- d) Berperan aktif dalam mendukung/*support* berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan
- e) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksa audit *Internal* dan *eksternal* BNI Syariah.

7. *Costumer Sales Head (CSH)*

- a) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
- b) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.

8. *Teller*

- 1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah
- 2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh kantor besar atau pihak ketiga lainnya. Laporan transaksi sesuai dengan standar layanan BNI Syariah.
- 3) Memastikan akurasi setiap transaksi.

9. *Administrasi Assistant (ADA)*

- a) Mengelola sistem otomasi dikantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah
- b) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu syariah
- c) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- d) Transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum dan kearsipan.

### **3. Produk dan Layanan BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

Berdasarkan pada bidangnya yaitu yang bergerak pada bidang usaha keuangan maka jenis-jenis produk-produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin

adalah sebagai berikut:

#### **1. Produk Penghimpun Dana**

- a) Tabungan iB Hasanah
- b) Tabungan iB Prima Hasanah
- c) Tabungan iB Bisnis Hasanah
- d) Tabungan iB Tapenas Hasanah
- e) Tabungan iB THI Hasanah
- f) Tabunganku iB
- g) Tabungan iB Bisnis Hasanah
- h) Tabungan iB Tunas Hasanah
- i) Giro iB Hasanah
- j) Deposito iB Hasanah

#### **2. Produk Penyaluran Dana**

Produk penyaluran dana pada bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu:

- a) Pembiayaan Emas iB Hasanah
- b) Griya iB Hasanah
- c) Multijasa iB Hasanah
- d) Multiguna iB Hasanah

- e) Flexi iB Hasanah
- f) Talangan Haji iB Hasanah
- g) iB Hasanah Card
- h) Oto iB Hasanah
- i) Tunas Usaha iB Hasanah
- j) Wirausaha iB Hasanah
- k) Usaha Kecil iB Hasanah
- l) Gadai Emas iB Hasanah
- m) CCF (Cash Collateral Financing) iB Hasanah

#### **4. Pembiayaan Emas iB Hasanah**

BNI Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur setiap bulannya melalui akad *Murābahah* (jual beli). Dengan mempunyai beberapa keunggulan yaitu objek pembiayaan berupa logam mulia, angsuran setiap bulannya selama masa pembiayaan s/d lunas, pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis. Adapun jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun dengan nominal maksimal pembiayaan sebesar Rp. 150.000.000,-.

Dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan Pembiayaan Emas iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu:

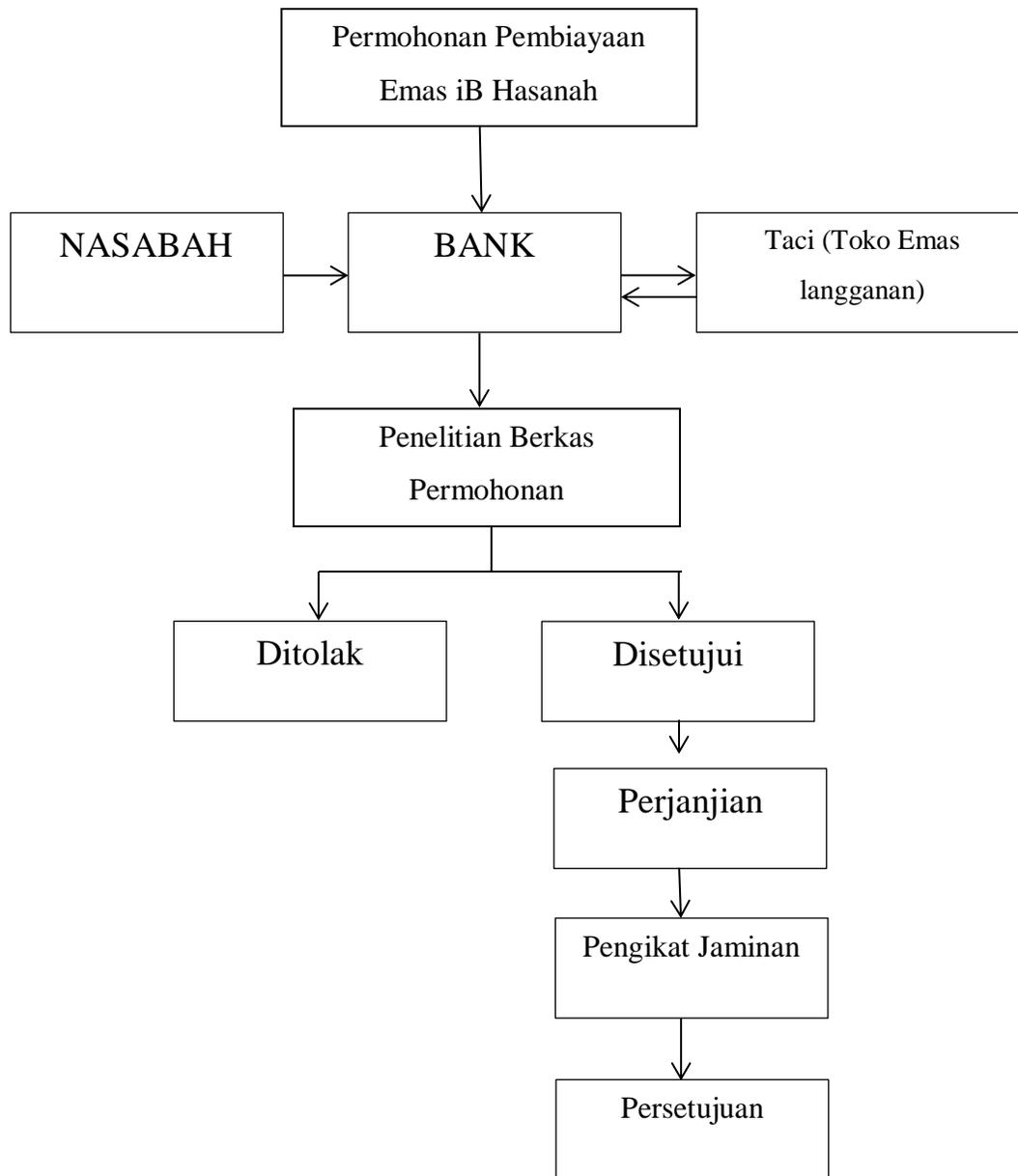
- a. Formulir Permohonan Pembiayaan.

- b. Fotocopy KTP.
- c. Fotocopy NPWP (untuk pembiayaan di atas Rp. 50.000.000,-).
- d. Fotocopy Kartu Identitas Pegawai (untuk pegawai).

Adapun Syarat yang dibutuhkan dalam pengajuan Pembiayaan Emas iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu:

- a. Berstatus sebagai pegawai aktif/profesional/pengusaha/lainnya.
- b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
- c. Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.

Mekanisme Pembiayaan Emas iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin:<sup>3</sup>



<sup>3</sup>Andri Hermawan, *Assistant Collection* di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, Wawancara Pribadi, 02 Februari 2018.

Penjelasan:

1. Nasabah datang ke BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk mengajukan pembiayaan Emas iB Hasanah.
2. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menjelaskan tentang persyaratan untuk Pembiayaan Emas iB Hasanah apabila sudah sesuai dan disetujui oleh nasabah maka pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin membelikannya ke Taci (toko langganan) dan menyerahkannya ke Bank.
3. Barang pembiayaan diserahkan ke bank sebagai Jaminan pembiayaan.

## **B. Penyajian Data**

### **1. Deskripsi Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan cara melakukan observasi dan wawancara langsung kepada responden, yaitu Pegawai bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Khususnya yang menangani masalah Pembiayaan Emas iB Hasanah

#### **a. Deskripsi Data 1**

Identitas Responden

Nama : Maria Ulfa

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Costumer Service (CS).

Alamat : Jl. Pramuka

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Maria Ulfa tentang Pembiayaan Emas iB Hasanah yang ada di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berupa Emas logam mulia dengan jenis antam dan batangan dengan batas minimal dalam melakukan pembiayaan Emas dengan nominal Rp 5.000.000,- dan Maksimal dengan nominal Rp. 150.000.000,- dengan jangka waktu maksimal 5 tahun minimal 2 tahun. Dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah uang muka yang harus disiapkan minimal 20% dari jumlah pembiayaan emas yang diambil oleh nasabah. Adapun jumlah pembiayaan Emas iB Hasanah yang mengalami keterlambatan yaitu mulai dari 20-50 gram emas. Prosedur yang dilakukan BNI Syariah dalam melakukan Pembiayaan Emas iB Hasanah dengan menyertakan KTP, Slip Gaji. Adapun syarat dan ketentuan dalam memberikan Pembiayaan Emas iB Hasanah adalah yang diutamakan memiliki penghasilan tetap agar bisa melakukan pembayaran angsuran setiap bulannya.

1. Strategi penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran yang dilakukan oleh pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu:
  - a. Penagihan Intensif

Penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran Pembiayaan Emas iB Hasanah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terlebih dahulu mengingatkan kepada nasabahnya bahwa masa pembayaran angsuran pembiayaan sudah dekat dengan melalui Telepon dan SMS.

Apabila sudah melewati tanggal pembayaran angsuran maka nasabah dihubungi kembali agar secepatnya membayar angsuran Pembiayaan Emas iB Hasanah. Setelah itu jika nasabah belum membayar angsuran Pembiayaan Emas iB Hasanah, maka pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan memberitahukan bahwa pembayaran angsuran sudah melewati tanggal pendebitan.

b. Surat Peringatan 1, 2 dan 3

Hal ini dilakukan jika nasabah masih belum bisa membayar maka pihak bank memberikan surat peringatan 1, 2 dan 3 dengan jangka waktu yaitu satu bulan dengan maksud supaya nasabah lebih ringan dalam menyediakan dana yang akan dibayar kepada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. *Rescheduling* (penjadwalan kembali)

Jika nasabah masih belum bisa membayar maka dilakukan *Rescheduling* (penjadwalan kembali) hal ini dilakukan apabila nasabah masih belum mampu membayar maka dilakukan perpanjangan waktu pembayaran angsuran. Misalkan pendebitan pembayaran angsuran pembiayaan tanggal 25 maka diberi perpanjangan waktu angsuran sampai tanggal 25 yang akan datang.

d. Penjualan Jaminan

Hal ini dilakukan jika nasabah sudah tidak bisa lagi membayar cicilan angsuran tersebut, maka pihak BNI Syariah Kantor Cabang

Banjarmasin akan menawarkan kepada nasabahnya untuk melanjutkan pembiayaan atau menghentikan pembiayaan dan menjual jaminan yang telah dianggunkan nasabah, namun pihak BNI Syariah juga menawarkan kepada nasabah apakah nasabah yang menjual jaminan atau pihak Bank yang akan menjualnya. Jika pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang menjual jaminannya mereka juga terlebih dulu mencari tahu berapa harga pasaran jaminan saat penjualan tersebut, setelah mengetahui harga pasaran baru pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menjual jaminan tersebut.<sup>4</sup>

b. Deskripsi Data 2

Nama : Andri Hermawan  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Jabatan : Assistant Collection  
Alamat : Jl. Karang Paci

Di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk Pembiayaan Emas iB Hasanah untuk tahun 2017 terdapat jumlah Pembiayaan Emas iB Hasanah 1204 dan yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran 24 nasabah jika dilihat dari segi kualitas pembiayaan yang bermasalah ada tiga kategori yang bisa dilihat yaitu:

---

<sup>4</sup>Maria Ulfa, *Costumer Service BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*, Wawancara pribadi, Banjarmasin 23Desember 2017.

1) Calon Masalah

Calon masalah yang dimaksud adalah ketepatan waktu pembayaran nasabah menurun, pembayaran nasabah selalu terlambat sehingga selalu diingatkan oleh pihak bank untuk membayar angsuran.

2) Masalah Semi Permanen

Masalah semi permanen biasanya terjadi ketika nasabah mengalami kesulitan dalam membayar angsuran, misalnya bulan ini bisa membayar, bulan berikutnya tidak bisa membayar. Namun iktikad nasabah masih ada untuk membayar angsuran, hanya saja tidak bisa tepat waktu dikarenakan uang untuk mengangsur terpakai atau kondisi nasabah lagi dalam keadaan sakit.

3) Pembiayaan Bermasalah permanen (tunggakan diatas 6 bulan)

Pembiayaan bermasalah secara permanen adalah terhentinya pembayaran yang dilakukan oleh nasabah, selain itu barangnya sudah tidak ada lagi dan orang yang bersangkutan اون tidak ada lagi<sup>5</sup>.

1. Strategi penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran yang dilakukan oleh pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu:

---

<sup>5</sup>Andri Hermawan, *Assistant Collection BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*, Wawancara pribadi , Banjarmasin 2 februari 2018.

a. Penagihan intensif berupa sms dan telpon dimana pihak bank mengingatkan bahwa masa angsuran pembiayaan telah lewat dan segera melakukan pembayaran angsuran.

b. Pemberian surat peringatan 1, 2 dan 3

Pemberian surat peringatan ini diberikan jika nasabah tidak mampu membayar setelah diberi jangka waktu angsuran, namun nasabah belum juga membayar angsuran pembiayaan.

c. *Rescheduling* (penjadwalan kembali)

Apabila nasabah masih belum mampu membayar maka dilakukan perpanjangan waktu pembayaran angsuran. Misalkan perpanjangan waktu angsuran berakhir tanggal 25 setelah diingatkan dan diberi surat peringatan 1, 2 dan 3 namun nasabah belum mampu juga untuk membayar maka diperpanjang sampai tanggal 25 yang akan datang. Apabila nasabah masih belum juga mampu membayar namun ada itikad baik dari nasabah tersebut ingin membayar maka waktu pembayaran angsuran pembiayaan diperpanjang lagi misalkan setiap 1 bulan kemudian menjadi setiap 2 bulan.

d. Penjualan jaminan

Hal ini dilakukan oleh pihak bank jika nasabah benar-benar tidak mampu lagi membayar angsuran pembiayaan maka bank menawarkan jaminan berupa emas kepada nasabah untuk dijual

sendiri atau bank yang menjualnya lalu dibayarkan ke sisa angsuran, dan sisa uangnya untuk nasabah.

2. Kendala Yang Dihadapi Saat Melakukan Penyelesaian Keterlambatan Pembayaran Angsuran Dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu:

a. Nasabah tidak bisa dihubungi atau tidak bisa ditemui

Dalam kondisi ini nasabah tidak bisa dihubungi maka pihak bank akan kesulitan dalam mengingatkan bahwa masa angsuran telah lewat.

b. Kondisi Nasabah Tidak Memiliki Uang

Kondisi nasabah yang tidak memiliki uang disebabkan nasabah di PHK, Resign, sakit dll sehingga tidak bisa melakukan pembayaran angsuran.

c. Kondisi Nasabah Menunggu Pembayaran Piutang lainnya.

c. Deskripsi data 3

Identitas Responden

Nama : Khairul Fithri

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Consumer Sales

Alamat : Jl. Sultan Adam Komplek Mandiri 4

1. Strategi penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu:

a. Remedial

Remedial adalah mengelola keterlambatan nasabah dalam melakukan pembayaran tersebut adalah dengan menelpon nasabah yang bersangkutan dengan menanyakan kabar nasabah apakah baik-baik saja kabarnya, dan selanjutnya mengingatkan nasabah bahwa nasabah sudah waktunya melakukan pembayaran angsuran pembiayaan. Jika nasabah memang lupa biasanya tidak lama nasabah akan datang melakukan pembayaran karena sudah diingatkan oleh pihak bank.

b. Pemberian Surat Peringatan 1, 2 dan 3

Apabila sudah diingatkan dan nasabah juga tidak melakukan pembayaran maka akan diberikan surat pemberi tahuan/surat peringatan yakni 1, 2 dan 3 bahwasanya nasabah bersangkutan sudah melakukan penunggakan.

c. *Rescheduling* (penjadwalan kembali)

Hal ini dilakukan jika nasabah tidak mampu dalam membayar angsuran namun masih ada iktikad baik nasabah untuk membayar angsuran namun uang yang dimiliki belum mencukupi, maka dilakukan perpanjangan waktu pembiayaan sehingga jumlah untuk

pembiayaan angsuran nasabah menjadi menurun dan ditetapkan misalkan angsuran setiap 1 bulan kemudian diubah menjadi 2 bulan.

d. Penjualan jaminan

Hal ini dilakukan apabila nasabah tidak kunjung melakukan pembayaran dan sudah merasa tidak sanggup untuk melakukan pembayaran angsuran maka jaminan akan dijual oleh pihak bank dan uang penjualan jaminan akan dibayarkan sisa angsuran nasabah, apabila uang tersebut masih ada kelebihanannya maka akan diberikan kepada nasabah. Jika nasabah masih mampu melakukan pembayaran maka pembiayaan masih bisa dilanjutkan.<sup>6</sup>

2. Kendala Yang Dihadapi Saat Melakukan Penyelesaian Keterlambatan Pembayaran Angsuran Dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Adapun kendala yang dihadapi saat penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran, menurut Bapak Khairul Fhitri belum ada kendala yang sangat besar karena belum sampai dikategorikan pembiayaan macet. Cukup lewat surat peringatan 1 sampai dengan 2 nasabah sdh membayar angsuran pembiayaan. Apabila nasabah tidak bisa membayar maka

---

<sup>6</sup>Khairul Fhitri, *Consumer Sales BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*, Wawancara pribadi, Banjarmasin 1 Februari 2018.

nasabah akan memberitahu bahwa ia belum bisa membayar atau bisa dikatakan terlambat membayar dikarenakan belum ada uang yang cukup.

### C. Analisis Data

Sesuai dengan penyajian data diatas, maka penulis akan menganalisis temuan tersebut sesuai dengan sistematika urutan penyajian data diatas, adapun analisis tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Strategi penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Sebagaimana yang telah penulis dipaparkan dipenyajian data, dalam produk pembiayaan emas merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur setiap bulanya melalui akad *Murābahah* (jual beli).

Menurut Teknis Perbankan *Murābahah* adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan harga margin keuntungan yang disepakati. Berdasarkan akad jual beli bank membeli barang yang dipesan oleh dan menjualnya kepada nasabah. Harga jual bank adalah harga beli dari supplier ditambah keuntungan yang disepakati. Bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan.

Adapun mekanisme dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah ini, nasabah langsung datang ke bank untuk mengajukan Pembiayaan Emas iB Hasanah. Bank

sebagai pemilik dana membelikan barang tersebut ke Taci (Toko Emas Langganan) sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh nasabah yang membutuhkan pembiayaan emas tersebut, kemudian bank menjual kembali ke nasabah secara tunai atau dicicil dengan jangka waktu angsuran yang telah disepati antara pihak bank dengan nasabah. Namun seiring banyaknya jumlah nasabah yang mengajukan pembiayaan emas di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun Dari jumlah total semua nasabah pembiayaan emas iB Hasanah tahun 2017 terdapat 1204 nasabah Pembiayaan Emas iB Hasanah. Dari 1204 nasabah pembiayaan terdapat 24 yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran angsuran Pembiayaan Emas iB Hasanah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Dengan adanya keterlambatan dalam pembayaran angsuran tersebut pada BNI Syariah kantor Cabang Banjarmasin, maka pihak bank akan melakukan cara atau strategi dalam mengelola Pembiayaan Emas iB Hasanah agar bisa meminimalisasikan.

Pada dasarnya strategi adalah arahan atau jalan yang akan ditempuh organisasi dalam rangka menjalankan misinya untuk menuju pencapaian misi atau rencana tindakan yang menjabarkan alokasi sumber daya dan aktifitas lainnya untuk menanggapi lingkungan dan membantu organisasi dalam mencapai sasarannya.

Strategi penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dengan menerapkan beberapa cara yaitu:

1. Penagihan intensif berupa (sms, telpon dan Kunjungan kerumah nasabah) apabila dengan cara tersebut nasabah belum juga membayar maka pihak bank langsung menemui nasabah yang bersangkutan dengan memberikan surat peringatan.

2. Pemberian Surat peringatan 1, 2 dan 3

Adapun surat peringatan tersebut berisi tentang teguran kepada nasabah yang melakukan keterlambatan yang menyertakan total tunggakan, nomor rekening dan alamat nasabah. Tujuannya agar nasabah secepatnya membayar angsuran pembiayaan, atau apabila ada nasabah yang tidak dapat membayar angsuran bisa datang ke BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dengan cara memberitahukan ketidaksanggupan membayar angsuran tersebut dengan alasan yang dapat diterima oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, apabila nasabah tidak dapat memberitahukan secara langsung kepada lembaga maka dapat memberitahukan pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melalui Via telepon.

3. *Rescheduling* (penjadwalan kembali)

Apabila keterlambatan nasabah membayar angsuran dikarenakan suatu hal yang menurut pihak lembaga masuk akal, maka pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan keringanan berupa perpanjangan waktu dengan memperpanjang masa angsuran pembiayaan dan juga kepada nasabah yang tidak mampu membayar karena mendapat

musibah (resign, PHK, dll) maka pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan keringanan dengan memperpanjang masa angsuran pembiayaan.

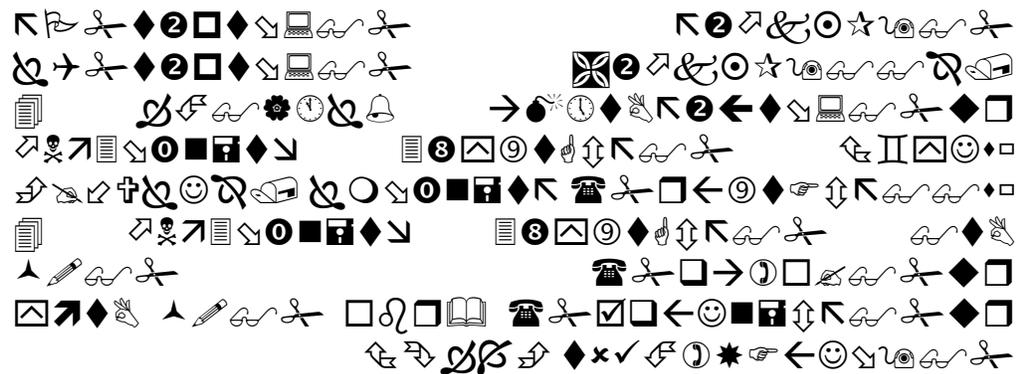
#### 4. Penjualan Jaminan

Penyelesaian pembiayaan di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap nasabah yang tidak dapat melunasi angsuran adalah mengutamakan rasa sosial kepada nasabah, barang jaminan yang diagunkan oleh nasabah sering kali tidak langsung dijual karena pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin masih memiliki tenggang rasa kepada nasabah. Pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan batas waktu untuk melunasi pembiayaan, namun apabila nasabah sudah diketahui tidak sanggup lagi membayar maka dengan berat hati pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menjual barang jaminan.

Seharusnya pihak nasabah bersyukur karena pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin masih memberikan keringanan kepada mereka, keringanan itu berlaku asalkan nasabah yang bersangkutan benar-benar tidak bisa membayar dikarenakan suatu hal yang dapat diterima alasannya. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tidak menerapkan Denda karena denda itu merupakan suatu tambahan sama saja mengambil yang bukan hak milik. Meskipun Denda boleh dilakukan

kalau nasabah tersebut memang sengaja menunda pembayaran tanpa ada halangan. Dalam Fatwa No: 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *murābahah* menyatakan jika nasabah yang memiliki kemampuan tidak dibenarkan menunda penyelesaian utangnya. Menunda pembayaran yang dilakukan oleh orang yang mampu merupakan suatu kezaliman. Dalam melakukan kontrak, masing-masing pihak tidak dibenarkan merugikan pihak lain.

Firman Allah SWT. dalam Q.S. al-Baqarah/1: 194 sebagai berikut:



“Maka, barang siapa melakukan aniyaya (kerugian) kepadamu, balaslah ia,seimbang dengan kerugian yang ia timpakan kepadamu, bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah bersama dengan orang yang takwa. (Q.S. al-Baqarah: 94)”<sup>7</sup>

Strategi yang dilakukan oleh pihak bank ini menurut penulis sudah dirasa efektif dalam melakukan strategi penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran karena dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah ini barang pembiayaan berada dipihak bank sebagai jaminan, apabila nasabah tidak bisa membayar maka pihak bank akan melakukan strategi penyelesaian tersebut. Namun apabila

<sup>7</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: PT. Tanjung Mas Inti), hlm. 40.

nasabah sdh benar-benar tidak bisa membayar maka pihak bank akan menjual barang jaminan.

## **2. Analisis Kendala Yang Dihadapi Saat Melakukan Penyelesaian Keterlambatan Pembayaran Angsuran Dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

Selain memiliki kekuatan untuk menunjang pertumbuhan perbankan syariah secara langsung atau tidak langsung ikut mempengaruhi perkembangan dalam minat masyarakat dalam melakukan pembiayaan. Dalam hal ini juga memiliki kendala dalam hal pembiayaan tersebut baik dalam hal penyelesaian pembayaran angsuran atau pun hal lainnya yang berkaitan dengan pembiayaan. Dalam penyelesaian pembiayaan tidak lah suatu hal yang mudah. Hal ini terbukti masih ada terdapat kendala yang dialami pihak bank.

Adapun kendala yang dihadapi oleh BNI Syariah kantor Cabang Banjarmasin dalam penyelesaian pembayaran angsuran dalam pembiayaan emas iB hasanah yaitu:

- a. Nasabah tidak bisa dihubungi atau tidak bisa ditemui

Dalam kondisi ini nasabah tidak bisa dihubungi maka pihak bank akan kesulitan dalam mengingatkan bahwa masa angsuran telah lewat. Jika nasabah tidak bisa dihubungi maka pihak bank akan menemui nasabah

tersebut untuk memastikan kelanjutan pembiayaan Emas iB Hasanah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Dalam hal ini yang dilakukan oleh pihak bank ini sudah baik karena pihak bank sudah mengingatkan nasabah yang terlambat membayar angsuran Pembiayaan Emas iB Hasanah dan apabila tidak bisa dihubungi maka pihak bank akan menemui nasabah atau keluarga terdekat nasabah.

b. Kondisi Nasabah Tidak Memiliki Uang

Dalam Kondisi nasabah yang tidak memiliki uang disebabkan nasabah di PHK, Resign, sakit dan lain-lain sehingga tidak bisa melakukan pembayaran angsuran.

Dalam hal ini jika nasabah benar-benar tidak mampu lagi dalam membayar maka pihak bank akan melakukan penyelesaian dengan cara menjual jaminan yang diagunkan nasabah. Namun pihak bank terlebih dahulu menawarkan kepada nasabahnya apakah ingin nabah yang menjual jaminannya atau pihak bank yang akan menjualnya.

c. Kondisi Nasabah Menunggu Pembayaran Piutang.

Maksudnya adalah nasabah memberikan kredit kepada orang lain (debitur) yang pembayarannya diberikan dalam tempo 30 hari sampai dengan 90 hari. Apabila debitur belum bisa membayar maka nasabah kesulitan juga untuk membayar angsuran.

Dalam hal ini nasabah dikatakan terlambat membayar angsuran pembiayaan Emas iB hasanah dikarenakan nasabah sedang menunggu piutang lainnya. Oleh karena itu pihak bank akan memberikan toleransi kepada nasabah dengan memperpanjang jangka waktu pembayaran angsuran.

Dari beberapa kendala yang dihadapi pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin penulis menyimpulkan bahwa terdapat 2 faktor kendala pada saat melakukan penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah yaitu:

a. Faktor Internal

Faktor internal yang terjadi pada saat melakukan penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah yaitu: nasabah tidak bisa dihubungi dan ditemui dan kondisi nasabah yang tidak memiliki uang disebabkan oleh PHK, resign, tidak dapat bekerja dan lainnya.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang terjadi pada saat melakukan penyelesaian keterlambatan pembayaran angsuran dalam Pembiayaan Emas iB Hasanah yaitu: kondisi nasabah yang menunggu pembayaran piutang lainnya.

Namun kendala tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap Pembiayaan Emas iB Hasanah karena barang yang diagunkan

nasabah (emas) atau jaminan berada dipihak bank, jadi bank merasa aman apabila suatu hari nasabah menghilang tidak ada kabar. Namun pihak bank tetap berupaya dan melakukan komunikasi kepada nasabah untuk menghubungi nasabah atau pihak keluarga nasabah agar pembiayaan tidak terhenti.