

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

B. PENYAJIAN DATA

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanannya sebagai Bank syariah pertama di Indonesia didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multi Finance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin berdiri pada tanggal 11 September 2003 berlokasi di Jalan A.Yani Km.6 Rt.01 Kelurahan Pemurus Luar Kecamatan Banjarmasin Timur. Diresmikan oleh Gubernur Kalimantan Selatan pada saat itu yakni Bapak Sjachriel Darham. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin telah tiga kali mengalami

pergantian Pimpinan. Dari tahun 2003 hingga pertengahan tahun 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin dipimpin oleh Bapak H.Norcholis,SE. Pada tahun 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin membuka layanan Kantor kas yang berlokasi di Komplek Mesjid Raya Sabilal Muhtadin dan diresmikan oleh pimpinan regional. Pada pertengahan 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah, maka visi, misi, fungsi dan tujuan PT. Bank muamalat Indonesia TBK Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Visi bank muamalat indonesia :

“Menjadi syariah utama di indonesia, dominan dipasar spritual, dikagumi dipasar rasional.”

b. Misi bank muamalat indonesia:

“Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keaunagan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

Bank Muamalat Indonesia merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai Visi dan Misi tersebut, yaitu:

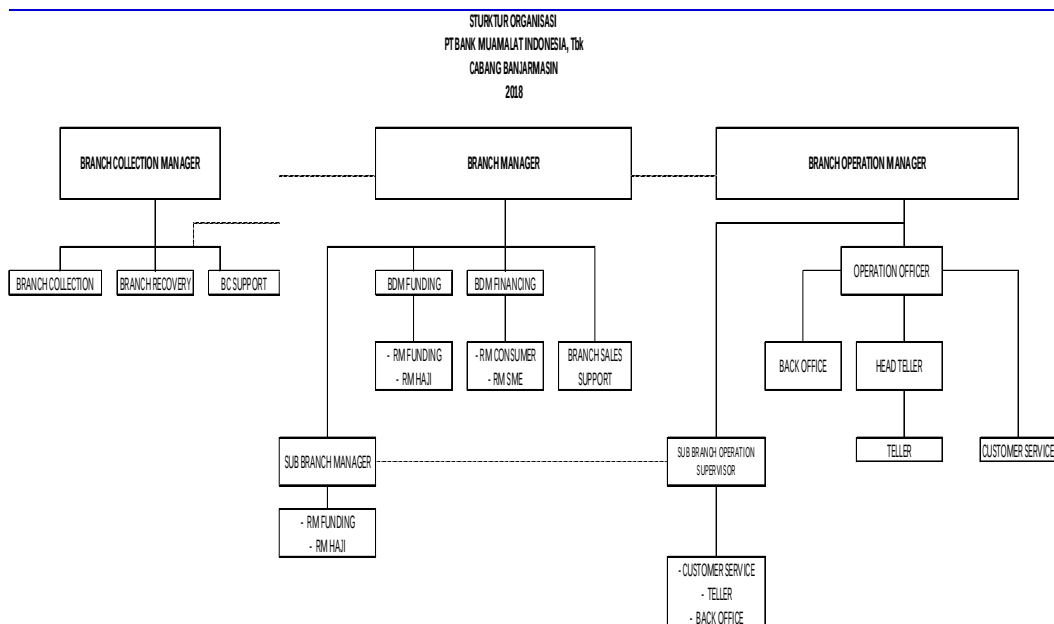
a. Meningkatkan pendaoatan melalui ekspansi secara selektif dan *prudent* dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tanpa mengabaikan pembiayaan kepada

usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengambilan usaha kecil.

- b. Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya insani.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangann produk-produk andalan.
- d. Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan.

3. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin

Dalam instansi perbankan pengorganisasian merupakan hal yang paling penting untuk bisa mewujudkan tujuan bersama. Dalam struktur organisasi ada keterkaitan antara tugas, wewenang, dan tanggung jawab pada masing-masing divisi. Adapun struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin yang menggambarkan tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing divisinya adalah sebagai berikut :



Sumber : *PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin 2018*

4. Uraian Tugas (Job Description)

a. Branch Manager

Tugas dan Wewenang Branch Manager

- 1) Melakukan sosialisasi dan membina hubungan baik dengan nasabah prima, untuk dapat mencapai target pendanaan dan pembiayaan serta terpenuhinya kebutuhan nasabah secara maksimal, guna mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Melakukan evaluasi atas usulan pembiayaan yang di ajukan oleh Relationship Manager, untuk diputuskan layak/tidaknya
- 3) Pembiayaan tersebut diberikan, guna meningkatkan target pembiayaan dan pendapatan sesuai dengan yang ditentukan oleh perusahaan.

b. *Branch Operation Manager*

Tugas dan Wewenang *Branch Operation Manager*

- 1) Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional kantor cabang, kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku.
- 2) Mengkordiniri dan memonitor secara langsung terhadap *Branch Appearance* dan layanan kepada nasabah di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch* dalam rangka *Service Excellent*.

c. *Branch Collection Manager*

Tugas dan wewenang *Branch Collection Manager*

- 1) Membuat perhitungan terhadap jumlah kebutuhan karyawan dan memastikan terpenuhinya jumlah tersebut dalam rangka pencapaian target performance Indikator (KPI) yang telah di berikan.
- 2) Membuat rencana kerja yang matang untuk fokus penyelesaian dan membuat komitmen setiap bulannya.

d. *BDM Funding*

Tugas dan wewenang *BDM Funding*

- 1) Mengembangkan dan meningkatkan kinerja cabang untuk memastikan telah berjalan sesuai dengan pedoman dan arahan yang di gariskan oleh cabang.

- 2) Meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan dengan memberikan pengarahan dan pengawasan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan suasana kerja yang menyenangkan dan kondusif.

e. *BDM Financing*

Tugas dan wewenang *BDM Financing*

- 1) Mengembangkan dan meningkatkan kinerja cabang untuk memastikan telah sesuai dengan pedoman dan arahan yang di gariskan oleh cabang.
- 2) Meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan dengan memberikan pengarahan dan pengawasan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan suasana kerja yang menyenangkan dan kondusif.

f. *Relationship Manager Funding*

Tugas dan wewenang *RM Funding*

- 1) Melakukan inventaris dan sosialisasi terhadap calon nasabah guna mencapai target penghimpunan dana sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Memonitoring atas penghimpunan dana pihak ketiga, sesuai strategi yang telah ditetapkan perusahaan.

g. *Branch Sales Support*

Tugas dan Wewenang *Branch Sales Support*

- 1) Membuat surat dan memo serta mengirimkannya untuk kepentingan cabang yang berhubungan langsung dengan Branch Manager.

- 2) Memfile surat-surat keluar dan masuk surat memo keluar dan masuk.

h. *Branch Collection*

Tugas dan wewenang RM *Branch Collection*

- 1) Membuat rencana kerja yang matang untuk focus penyelesaian dan membuat komitmen setiap bulannya.
- 2) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target indikator (KPI) yang telah diberikan.

i. *Operation Officer (OO)*

Tugas dan wewenang Operation Officer (OO)

- 1) Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional kantor cabang, kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku.
- 2) Mendupervisi, mengkoordinir dan memonitor secara langsung terhadap *Branch Appearance* dan layanan kepada nasabah di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan Mobile Branch dalam rangka *Service Excellent*.

j. *Back Office*

Tugas dan wewenang *Back Office*

- 1) Membuat proofsheets bulanan atas SSL yang dikelola oleh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch*.
- 2) Mengelola transaksi *standing instruction* (SI) termasuk di dalamnya mengadministrasikan dokumen secara rapi dan sekuensial serta membukukan transaksi tersebut dengan benar sesuai dokumen penduduk berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

k. *Teller*

Tugas dan wewenang Teller

- 1) Melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, pemindahbukuan, setoran, transfer antar bank baik secara tunai maupun non tunai.
- 2) Melakukan cash management terhadap ketersediaan uang tunai di ATM.

l. *Customer Service*

Tugas dan wewenang *Customer Service*

- 1) Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada Nasabah dengan baik dan benar.
- 2) Memastikan seluruh hak dan kewajiban Nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh Nasabah dengan baik dan benar.

5. Produk Dan Layanan

- a. Giro Muamalat
 - B. Giro perorang
 - C. Giro institusi
- b. Tabungan
 - B. Tabungan Muamalat
 - C. Tabungan Muamalat Dollar .
 - D. Tabungan Haji Arafah tabungan haji Tabungan Haji Arafah Plus
 - E. Tabungan IB Muamalat Rencana
- c. Deposito
 - B. Deposito Mudharabah
 - C. Deposito Fulinves
 - D. Dana Pensiun Muamalat
- d. Konsumen
 - 1) KPR Muamalat IB
 - 2) IB Muamalat Umroh
 - 3) IB Muamalat Koperasi Karyawan

B. Laporan Hasil Penelitian

A. Identitas Informan

1. Informan pertama

Nama : Yuda Hertoni

Umur : 37 Tahun

Pendidikan : S2 Komunikasi

Jabatan : *Branch Collection Manager* Regional Kalimantan

2. Informan Kedua

Nama : Rizkan Indra Bayu

Umur : 35 Tahun

Pendidikan : S2 Komunikasi

Jabatan : *Branch Collection* Banjarmasin

3. Informan Ketiga

Nama : Danu Ismoyo

Umur : 30 Tahun

Pendidikan : S1 Teknik Lingkungan

Jabatan : *Branch Collection* Banjarmasin

B. Gambaran Pembiayaan Bermasalah Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin

Pembiayaan bermasalah terjadi bukan secara tiba-tiba tetapi secara perlahan-lahan yang didahului tanda-tanda penyimpangan (*signal of deviation*) tanda-tanda penyimpangan tersebut berasal dari sejumlah variabel, antara lain kondisi keuangan debitur, kondisi bidang usaha, sikap debitur, sikap *banker* dan *banking environment*. Namun berbanding terbalik pada pembiayaan bermasalah yang terjadi pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin, pembiayaan yang terjadi pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin karena yaitu penyaluran pembiayaan kurang tepat pada sasaran,

dikarenakan dalam penyaluran pembiayaan belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Hasil ini sesuai dengan teori Rahmat sholeh menyatakan Dalam pengertian lain dapat dipahami bahwa pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang dalam pengembalianya mengalami keterlambatan baik pokoknya maupun bagi hasilnya atau imbalannya. Pembiayaan bermasalah disebabkan oleh salah satu atau beberapa faktor yang harus dikenali secara dini karena adanya unsur kelemahan baik dari sisi debitur, sisi bank maupun faktor eksternal debitur dan faktor internal dari bank. Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah Sebagaimana diketahui bahwa dalam setiap pemberian pembiayaan diperlukan adanya pertimbangan serta kehati hatian agar kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam pembiayaan benar benar terwujud sehingga pembiayaan yang diberikan dapat mengenai sasaran dan terjaminnya penembalian pembiayaan tersebut tepat waktu sesuai dengan akad perjanjian. Pembiayaan bermasalah bisa terjadi karena dua faktor yaitu;

1. Faktor eksternal yaitu diluar dari pihak debitur maupun kreditur. Faktor eksternal ini misalnya karena terjadinya krisis moneter, kerusakan massal, menurunnya usaha pada nasabah, itikat kurang baik pada nasabah, terjadinya bencana seperti gempa bumi, banjir, kebakaran dan kejadian-kejadian lainnya.
2. Faktor internal bank penyebab pembiayaan bermasalah, karena kesalahan dari petugas dan juga dari system, yaitu :

- a. Transaksi nilai jaminan yang lebih tinggi dari nilai sebenarnya
- b. Penarikan dana kredit oleh debitur sebelum dokumentasi kredit diselesaikan
- c. Kredit diberikan tanpa pendapat dan saran dari komite kredit atau diusulkan oleh petugas bank yang mempunyai hubungan persahabatan dengan debitur
- d. Pembiayaan diberikan kepada perusahaan baru yang dikelola pengusaha yang belum berpengalaman
- e. Penambahan Pembiayaan tanpa jaminan yang cukup
- f. Account officer tidak sering meneliti status kredit. (Wawancara Yudha Hertoni, 08 Juli 2019)

C. Penanganan Pembiayaan Bermasalah.

Penanganan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dalam menangani pembiayaan bermasalah terdiri dari dua cara yaitu penanganan penyelamatan pembiayaan bermasalah dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan tahapan- tahapan, diantaranya adalah

1. Penanganan penyelamatan pembiayaan bermasalah

a. Melakukan pendekatan kepada nasabah

Hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari nasabah. Membicarakan dengan baik penyebab dan solusi permasalahan angsuran pembiayaan.

b. Penagihan secara intensif.

Merupakan upaya penagihan secara intensif yang dilakukan *Branch Collection* Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin kepada nasabah. Pihak *Branch Collection* Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin menghubungi nasabah dan menggunakan pendekatan persuasif atau secara kekeluargaan dalam membicarakan masalah penyelesaian pembiayaannya. Peringatan kepada nasabah pembiayaan bermasalah sebanyak 3 kali. Pemanggilan dan mendiskusikan kepada nasabah terkait dengan pembiayaan bermasalah. Mendatangi rumah nasabah tersebut.

c. *Rescheduling* (penjadwalan ulang)

B. Memperpanjang jangka waktu pembiayaan

Dalam hal ini nasabah diberikan keringanan dalam masalah jangka waktu pembiayaan misalnya perpanjangan jangka waktu dari enam bulan menjadi satu tahun sehingga anggota mempunyai waktu yang lama untuk mengembalikannya.

C. Memperpanjang jangka waktu angsuran

Memperpanjang angsuran hampir sama dengan jangka waktu pembiayaan. Dalam hal ini jangka waktu pembiayaannya diperpanjang pembayarannya, misalnya dari 56 kali menjadi 70 kali dan ini tentu saja jumlah angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran.

d. Teguran

Hal ini dilakukan sebelum jatuh tempo (1 minggu) untuk mengingatkan kepada para nasabah bahwa pinjaman akan selesai. Secara garis besar, pemberian SP dilakukan berurutan dimana jenis SP1 berlaku setelah 1 (satu) bulan setelah jatuh tempo.

Namun jika dalam perjalanan tidak ada respon yang dilakukan kembali maka tingkatan SP dapat diberikan (jika sebelumnya SP1 maka diberikan SP2 dengan tempo/jarak 1 bulan atas kesalahan yang dilakukan atau tidak ada respon dari anggota).

Setelah SP2 diberikan SP3 dengan tempo/jarak juga 1 bulan atau Surat Peringatan Terakhir dimana jika dalam masa waktu yang ditentukan untuk melakukan upaya perubahan/perbaikan untuk melunasi tetapi apabila tidak ada respon dari nasabah, Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin memberi berita acara lelang jaminan kepada nasabah. (Wawancara Rizkan Indra Bayu, 10 Juli 2019)

C. Penanganan pembiayaan bermasalah dengan cara penyelesaian pembiayaan bermasalah.

1. Penyelesaian oleh Bank sendiri

a. Tahap pertama

Pada tahap pertama biasanya penagihan pengembalian pembiayaan macet dilakukan oleh bank sendiri secara persuasif, musyawarah, dan mediasi melalui pihak ketiga dengan kemungkinan:

- 1) Nasabah melunasi kewajiban pembiayaan atau pinjaman.
- 2) Nasabah pemilik agunan menjual sendiri barang jaminan secara sukarela.
- 3) Dilaksanakan penagihan utang (pembaharuan utang atau novasi subjektif)

b. Tahap kedua

Apabila tahap pertama tidak berhasil, bank melakukan upaya-upaya tahap kedua (*Secondary Enforcement System*) dengan melakukan tekanan psikologis kepada debitur berupa peringatan tertulis (somasi) bahwa penyelesaian pembiayaan macet tersebut akan diselesaikan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam praktik, somasi tersebut dilakukan oleh bank dengan berpedoman kepada ketentuan Pasal 1238 KUH Perdata yang menegaskan bahwa debitur lalai apabila dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis telah dinyatakan lalai, atau debitur dianggap lalai dengan lewatnya waktu (Jatuh Tempo) yang ditentukan dalam perjanjiannya sendiri.

c. Tahap ketiga

Dalam hal upaya-upaya tahap kedua belum berhasil, bank dapat menempuh tahap ketiga, yaitu penjualan barang jaminan di bawah tangan atas dasar kuasa dari debitur/pemilik agunan. Dalam praktik, walaupun telah ada surat kuasa notaril dari debitur, namun tidak semua

bank berani untuk melakukan penjualan di bawah tangan atas jaminan tersebut.

2. Penyelesaian melalui Jaminan

Penyelesaian melalui jaminan dilakukan bila berdasarkan hasil evaluasi ulang pembiayaan, nasabah sudah tidak memiliki usaha dan nasabah tidak kooperatif untuk menyelesaikan pembiayaan. Revitalisasi proses tidak dapat dilakukan. Penyelesaian melalui jaminan :

Dengan cara *Off-Set*

- a. *Off-Set* adalah penyelesaian pembiayaan melalui penyerahan jaminan secara sukarela oleh nasabah kepada Bank sebagai upaya penyelesaian pembiayaannya.
- b. *Off-Set* dapat dilakukan bila dalam prosesnya nasabah bersedia untuk menjual jaminan secara sukarela kepada Bank.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk melakukan *Off-Set*:

- a. Analisa kecukupan nilai jaminan untuk menutup seluruh kewajiban dan biaya-biaya untuk proses *Off-Set* (Nilai beli Bank). Dengan ketentuan:
- b. Melakukan negosiasi dengan nasabah untuk pembelian jaminan.
- c. Bila nasabah ingin membeli kembali jaminan yang akan dibeli oleh bank, maka berikan Hak Opsi dengan jangka waktu berdasarkan persetujuan kedua belah pihak.
- d. Setelah mendapat persetujuan Komite Penyelesaian Pembiayaan ikatan jual beli.

- e. Lakukan pelunasan pembiayaan dan proses peng administrasian lainnya.

3. Melalui BAMUI (Badan Arbitrase Muamalat Indonesia)

Sesuai dengan klausul pasal 17 Perjanjian Pembiayaan, setiap sengketa yang timbul berdasarkan perjanjian yang dibuat antara nasabah dan BMI, maka akan diselesaikan melauai Badan Arbitrase Muamalat Indonesia.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah sbb :

- a. Pembuatan Usulan Penyelesaian ke Komite Pembiayaan
- b. Pembuatan Surat Gugatan ke BAMUI
- c. Pengajuan Gugatan ke BAMUI (pendaftaran perkara)
- d. Sidang BAMUI (jangka waktu paling lama 6 bulan)Putusan BAMUI
- e. Pendaftaran putusan BAMUI ke Pengadilan Negeri
- f. Pelaksanaan Eksekusi oleh Pengadilan Negeri

4. Penyelesaian melalui kantor lelang

Dalam rangka penyelesaian pembiayaan macet, bank dapat meminta bantuan Kantor Lelang untuk melakukan:

- a. Penjualan barang jaminan yang telah diikat dengan Hak Tanggungan berdasarkan janji yang dicantumkan dalam Akta Pemberian Hak Tanggungan pertama mempunyai hak untuk menjual atas kekuasaan sendiri objek Hak Tanggungan apabila debitur cedera janji Lelang eksekusi Hak Tanggungan dapat dilaksanakan sebagai berikut:

- b. Pemegang Hak Tanggungan pertama menjual objek Hak Tanggungan atas kekuasaan sendiri melalui pelelangan umum Pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan.
- c. Pemegang Hak Tanggungan berdasarkan titel eksekutorial yang terdapat dalam sertifikat Hak Tanggungan menjual melalui pelelangan umum sesuai Pasal 14 ayat (2) UUHT.

5. Penyelesaian melalui litigasi atau jalur hukum badan peradilan

Litigasi adalah penyelesaian pembiayaan melalui jalur hukum yang dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian Melalui Pengadilan, Sebelum dilakukan proses litigasi melalui Pengadilan, perlu dilakukan check dan evaluasi sbb:

Dokumen surat menyurat BMI kepada nasabah, SPT. Surat Peringatan 1,2 & 3 dan Surat Nasabah kepada BMI.

- a. Dokumen perjanjian dan jaminan Hak Tanggunga, sehingga secara yuridis posisi BMI menjadi kuat.
- b. Jatuh waktu fasilitas pembiayaan, karena proses litigasi hanya dapat dilakukan apabila fasilitas pembiayaan nasabah telah jatuh waktu. Setelah dilakukan Checking dan evaluasi ,selanjutnya dilakukan:
- c. Mencari lawyer yang telah dianggap cakap, pengalaman dalam bidang penagihan dan dapat bekerjasama dengan BMI.
- d. Membuat UP (Usulan Pembiayaan) ke Komite UPP perihal persetujuan pemakaian lawyer dan biaya-biaya yang timbul.

- e. Memintakan rencana kerja dan target date dari Lawyer yang telah disetujui komite.

Proses Litigasi melalui Pengadilan terdiri dari:

- a. Gugatan Perdata
- b. Pidana
- c. Riil Eksekusi Jaminan
- d. Permohonan Kepailitan (Wawancara Danu Ismoyo, 12 Juli 2019)

B. ANALISIS DATA

Hasil penelitian yang penulis lakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin telah diuraikan dalam penyajian data diatas, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Untuk lebih tersusunnya hasil analisis data, maka peneliti akan memaparkan data berdasarkan dari rumusan masalah, yaitu:

1. Gambaran Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin

Bagi sebuah lembaga keuangan pembiayaan bermasalah bukan lagi hal yang asing didengar. Penulis yakin bahwa setiap lembaga keuangan pasti mengalami pembiayaan bermasalah, oleh sebab itu masalahnya sekarang ialah bagaimana cara menghadapi atau menangani masalah tersebut. menyebabkan keterlambatan dalam pengembalian. Kemungkinan masalah keterlambatan peminjam melunasi cicilannya serta berbagai konsekuensinya yang membahayakan pemberi pinjaman termasuk persoalan penting. Pembiayaan bermasalah disebabkan oleh salah satu atau beberapa faktor yang harus dikenali

secara dini oleh pejabat pembiayaan karena adanya unsur kelemahan baik dari sisi debitur, sisi bank maupun eksternal debitur dan bank.

Adapun yang harus diperhatikan supaya tidak terjadi pembiayaan bermasalah dan upaya yang dilakukan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dalam mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah diantaranya ;

- a. Berhati-hati dalam memberikan pembiayaan dan teliti dalam menganalisis pembiayaan, dan hal yang harus diperhatikan sebagai berikut;
 - 1) Mengikuti sesuai prosedur pembiayaan dengan baik dan benar sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) pembiayaan yang telah ditentukan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.
 - 2) Menghindari sikap objektif kepada nasabah pembiayaan dalam memberikan fasilitas pembiayaan.
 - 3) Harus teliti dalam melengkapi dokumentasi sebelum pembiayaan itu terealisasi.
 - 4) Mengadakan survey terlebih dahulu kepada nasabah dan usaha yang harus disesuaikan , dan hal ini dilakukan agar meyakinkan pihak bank bahwasanya calon nasabah layak untuk diberikan pinjaman kredit .
 - 5) Jumlah angsuran yang diberikan kepada nasabah harus disesuaikan dengan kemampuan nasabah agar tidak terbebani dalam membayar angsurannya, hal ini dilakukan supaya nasabah tidak merasa

terbebani dalam melaksanakan kewajibannya agar angsuran yang dibayar tepat pada waktunya.

- 6) Adanya jaminan pembiayaan , dan jaminan yang digunakan sebagai ikatan antara PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dengan nasabah .

b. Pendekatan dengan nasabah (*Approaching*)

Melakukan pendekatan dengan nasabah pembiayaan , pemdekatan yang dilakukan oleh pihak bank dilakukan dengan cara mengunjungi nasabah pembiayaan yang mengalami tunggakan , hal ini dilakukan agar mengetahui permasalahan yang dialami oleh nasabah yang mengakibatkan terlambatnya dalam membayar anggsuran kredit. Dan permasalahan yang dialami harus dibicarakan dan didiskusikan oleh nasabah dengan pihak bank agar ditemukan solusi dalam penyelesaiannya.

c. Melakukan pengawasan

Memberikan pembiayaan harus memerlukan pengawasan dengan ketat dan terus-menerus, Tujuan dari pengawasan pembiayaan untuk pencegahan timbulnya pembiayaan bermasalah atau pembiayaan yang tidak sehat, menurunnya kualitas pembiayaan yang telah diberikan pihak bank dan hal-hal yang dapat merugikan pihak bank.

Pengawasan dalam pembiayaan harus waspada dan selalu memantau setiap perkembangan yang bisa mengakibatkan kerugian, dan pengawasan yang dilakukan diantaranya;

- 1) Pengawasan disetiap memberikan pembiayaan.
- 2) Memantau dokumentasi dan administrasi pembiayaan yang telah diberikan .
- 3) Memantau perkembangan kualitas dari pembiayaan yang telah diberikan termasuk perkembangan usaha nasabah.
- 4) Pengawasan tidak hanya dilakukan pada nasabah tetapi juga harus kepada pihak bank yang bertugas dalam menangani pembiayaan.
- 5) Pengawasan pada semua jenis pembiayaan , termasuk dengan pihak yang terkait dengan pembiayaan yaitu pihak bank dengan nasabah.

Menurut Yuda Hertoni selaku Branch Collection Manager Regional Kalimantan pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin beberapa factor yang mengakibatkan terjadinya pembiayaan bermasalah adalah diantaranya;

1. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari pihak Bank, salah satu faktor yang sangat mendasar ialah kurangnya pemahaman terhadap bisnis nasabah selama masa pembiayaan tidak diterapkannya system kehati-hatian dalam mengambil keputusan. Seperti perkembangan bisnis. Jika usaha bisnis yang dijalankan oleh pihak debitur mengalami peningkatan yang cukup besar maka usaha tersebut tidak akan mengalami yang namanya pembiayaan bermasalah dan begitu juga sebaliknya jika usaha tersebut mengalami penurunan maka akan mengalami kasus pembiayaan bermasalah.
2. Faktor Eksternal adalah faktor yang berasal diluar dari pihak bank seperti ;

- a. Menurunnya kegiatan ekonomi disebabkan adanya kebijakan dari ekonomi atau akibat dari kebijakan pengetahuan uang yang dilakukan Bank Indonsia sehingga menyebabkan tingkat bunga naik dan akhirnya pihak debitur tidak dapat membayar angsuran kreditnya.
- b. Kegagalan usaha nasabah ini terjadi karena kemampuan pengelolaan usaha dari nasabah yang tidak memadai terhadap faKtor eksternal. Seperti; kegagalan dalam memasarkan produk dikarenakan ada perubahan harga dipasar, adanya perubahan pola dari konsumen dan pengaruh dari ekonomi nasional.
- c. Nasabah mengalami musibah , seperti nasabah meninggal dunia atau usaha nasabah mengalami kebakaran atau kerusakan sedangkan usaha nasabah tidak dilindungi oleh pihak asuransi.

Untuk mengantisipasi analisa yang tidak menerapkan system *Prudential Banking*. Branch Collection Manager Regional Kalimantan pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin melakukan pelatihan khusus atau training kepada Team Branch Collection Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin team yang menangani penagihan dalam menganalisa pembiayaan agar lebih akurat.

Nama dari pelatihan atau training yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin adalah pelatihan dasar pembiayaan bermasalah, dilaksanakan bisa dalam waktu setahun 2 atau 3 kali dan

dilaksanakan oleh pihak Bank Muamalat sendiri untuk meningkatkan kemampuan dari team Branch Collection dalam menangani pembiayaan bermasalah.

Selain itu Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin juga menekankan kepada team Branch Collection untuk tidak menerima imbalan sedikitpun dari nasabah yang dapat menciptakan hubungan antara team Branch Collection dan nasabah agar nasabah tidak merasa ada tekanan dalam membayar angsuran kreditnya.

2. Penanganan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah

Mengenai pembiayaan bermasalah , PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin mempunyai cara untuk menangani terjadinya pembiayaan bermasalah. Tergantung besar atau ringannya masalah yang dihadapi dan sebab-sebab terjadinya pembiayaan bermasalah.

Dapat dilihat dari table yang dijelaskan pada latar belakang, bahwa pada tahun 2012-2014 penanganan dalam pembiayaan bermasalah yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin kurang baik disebabkan karena kurangnya pemahaman dari Team Branch Collection dalam menganalisa pembiayaan bermasalah tersebut dan juga tidak dilengkapi dengan prosedur kerja yang menjadi petunjuk team untuk merealisasikan pembiayaan kepada nasabah.

Dan jika dilihat dari tahun 2015-2017 strategi penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin mulai efektif karena mengalami peningkatan walaupun pada tahun 2016

pembiayaan bermasalah mengalami peningkatan kembali , namun bisa ditutupi dengan menurunnya pembiayaan bermasalah pada tahun 2017 ini disebabkan karena Team mampu menghadapi karakter dari nasabah yang mengalami kemacetan dengan baik.

Pembiayaan bermasalah yang terjadi pada tahun 2014 yang cukup besar disebabkan karena kurangnya pengawasan dari team Branch Collection kepada nasabah pembiayaan maka pembiayaan bermasalah pada tahun tersebut mengalami peningkatan yang cukup besar . sedangkan 3 tahun terakhir tingkatan pembiayaan bermasalah menurun karena team Branch Collection mampu menyelesaikan pembiayaan bermasalah dengan baik.

Beberapa strategi dalam menangani pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin menggunakan cara pendekatan yang bersifat kekeluargaan kepada nasabah seperti melakukan kunjungan langsung kekediaman nasabah atau bersilaturahmi , memberikan peringatan , memperpanjang waktu pembayaran angsuran. Cara ini dilakukan untuk memberikan keringanan atau bantuan kepada nasabah agar dapat membayar kembali kewajiban angsurannya , sehingga tercipta rasa kekeluargaan diantara pihak Bank khususnya Team Branch Collection kepada nasabah.

Jika potensi usaha nasabah cukup baik tetapi untuk memperbaiki kondisi usaha nasabah perlu tambahan modal dengan membuat akad baru. Tetapi apabila kemacetan pembiayaan bermasalah tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian nasabah sendiri maka pihak Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin akan melakukan cara-cara tertentu seperti memberikan surat

peringatan (SP) kepada nasabah dan menyerahkan barang yang digunakan kepada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin .

Table 4.1 Kolektabilitas Persentase

Kolektabilitas	Persentase
Lancar	1 %
Kurang lancar	15 %
Diragukan	50 %
Macet	100 %

- a. Paling rendah sebesar 1% (satu persen) dari seluruh pembiayaan yang digolongkan Lancar
- b. 3% (lima persen) dari pembiayaan yang tergolong Dalam Perhatian Khusus (setelah dikurangi nilai agunan)
- c. 15% (lima belas persen) dari pembiayaan yang tergolong Kurang Lancar (setelah dikurangi nilai agunan)
- d. 50% (lima puluh persen) dari pembiayaan yang tergolong Diragukan (setelah dikurangi nilai agunan)
- e. 100% (seratus persen) dari pembiayaan yang tergolong macet (setelah dikurangi nilai agunan)

Seperti Contoh Kasus Ibu Rina mempunyai pembiayaan akad *Murabahah* di Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin sebesar Rp. 50.000.000 dalam tempo waktu 60 bulan dengan jaminan rumah tempat tinggal. Dan untuk angsuran yang dibayarkan perbulan minimal Rp 1.163.411.

Pembiayaan tersebut digunakan sebagai modal usaha pembuatan sepatu dan tas. Angsuran ibu Rina selama dalam waktu 12 bulan berjalan dengan lancar. Namun pada bulan ke 14 mengalami penjualan yang menurun sehingga

menyebabkan pembayaran angsurannya mengalami penunggakan karena disebabkan daya beli dari masyarakat kebutuhannya terhadap sepatu dan tas berkurang serta kondisi pasar yang lemah. Hal ini mengakibatkan nasabah mengalami tunggakan dalam membayar angsurannya.

Table 4.2 Angsuran Data Ibu Rina

Angsuran	Sisa Hutang Pokok	Angsuran Pokok	Margin	Angsuran Perbulan
1	49.419.920	580.078	583.332	1.163.411
2	48.833.072	586.863	576.564	1.163.411
3	48.239.378	593.692	569.718	1.163.411
4	47.638.750	600.618	562.791	1.163.411
5	47.031.120	607.626	555.784	1.163.411
6	46.416.410	614.714	548.695	1.163.411
7	45.794.525	621.886	541.523	1.163.411
8	45.165.385	629.142	534.268	1.163.411
9	44.578.902	636.482	534.268	1.163.411
10	43.884.994	643.907	519.502	1.163.411
11	43.233.573	651.419	511.990	1.163.411
12	42.574.551	659.019	504.390	1.163.411
13	41.907.842	666.708	496.702	1.163.411
14	41.233.355	674.486	488.923	1.163.411
15	40.550.997	682.355	481.054	1.163.411
16	-	-	-	-
17	-	-	-	-

Sumber : PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin

Keterangan :

1. Fasilitas pembiayaan nasabah sebesar Rp. 50.000.000 dengan jangka waktu 60 bulan dengan angsuran Rp. 1.163.411
2. Pembayaran angsuran dari bulan 1-13 dengan kondisi yang lancar
3. Pembayaran angsuran ke 14 -15 nasabah mengalami keterlambatan setelah jangka waktu tanggal yang ditentukan
4. Pada angsuran ke-16 nasabah tidak bayar angsuran

Pada angsuran berikutnya nasabah tidak mampu membayar

Contoh kasus dari pembiayaan bermasalah diatas , menurut Yuda Hertoni selaku Branch Collection Manager Regional Kalimantan bagian penagihan pembiayaan di Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dalam menangani pembiayaan bermasalah dikategorikan tergolong diragukan sehingga untuk menyelesaikannya dengan cara 2 cara diantaranya penyelamatan pembiayaan tersebut dan penyelesaian pembiayaan sebagai berikut :

1. Penyelamatan pembiayaan bermasalah

a. (*Rescheduling*) Penjadwalan kembali

Bank melakukan cara perubahan persyaratan pembiayaan kepada Ibu Rina salah satu nasabah yang mengalami kasus pembiayaan bermasalah. Dan persyaratan yang diberikan mengenai jadwal pembayaran dan waktu kredit yang diperoleh fasilitas.

Hanyalah nasabah yang memenuhi persyaratan tertentu diantaranya usaha nasabah ada kemungkinan bisa bangkit kembali dan nasabah mmberikan itikad baiknya.

b. (*Reconditioning*) Persyaratan kembali

Jika Ibu Rani tidak ada itikad baik maka pihak Branch Collection Bank Muamalat akan melakukan persyaratan kembali yaitu perubahan sebagian atau secara keseluruhan syarat-syarat pembiayaan yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran. Yaitu jangka waktu dan persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan saldo pembiayaan tersebut

2. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

Langkah penyelesaian dalam menangani pembiayaan dengan melakukan pendekatan, penerimaan bertahap atau sekaligus.

a. Penagihan

Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin melakukan penagihan rutin kepada Ibu Rina nasabah yang mengalami kasus pembiayaan bermasalah . dan langkah-langkah sebagai berikut ;

- 1) Pihak Branch Collection Bank Muamalat melakukan kunjungan langsung kerumah Ibu Rani agar mempercepat proses penyelesaian pembiayaan bermasalah tersebut.
- 2) Setelah itu Pihak Branch Collection Bank Muamalat memberikan surat pemberitahuan dan surat peringatan mengenai penyelesaian pembiayaan bermasalah , selain melakukan kunjungan langsung kerumah Ibu Rina, Pihak Branch Collection Bank Muamalat menerbitkan surat-surat yang diberikan kepada Ibu Rina atau pemilik barang jaminan (*PBJ*) sebagai berikut ;
 - a) Surat pemberitahuan tunggakan hutang
 - b) Surat penagihan
 - c) Surat retaksasi jaminan
 - d) Surat peringatan (*SP*)
 - e) Surat lelang

b. Gugatan Hukum

Salah satu penyelesaian dalam kasus pembiayaan bermasalah adalah dengan cara penanganan melalui gugatan hukum. Proses penyelesaian melalui gugatan hukum ini disebabkan gagalnya upaya penagihan yang sebelumnya telah dilakukan. Dasar pertimbangan Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin dalam melakukan gugatan hukum sebagai berikut ;

1) Kualitas kredit atau pembiayaan dan keadaan nasabah

- a) Kualitas kredit pembiayaan yang termasuk kurang lancar, diragukan , macet dan hapus buku
- b) Nasabah tidak kooperatif menyelesaikan tagihannya.

2) Aspek hukum penggugat jaminan

- a) Penagihan barang jaminan yang tidak sempurna sehingga mengakibatkan tidak dapat dieksekusi.
- b) Bukti dari kepemilikan jaminan yang dikuasai bank mempunyai kekuatan hukum untuk digugat.
- c) Nilai dari tanggungan tidak mencuku untuk menutup hutang sehingga untuk menyelesaikan sisa hutang dilakukan dengan cara gugatan.

3) Aspek terhadap perjanjian pembiayaan kredit

- a) pihak yang mendatangi perjanjian kredit pembiayaan adalah pihak yang berwenang
- b) Dan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional.

c. Ekskusi Lelang Hak Jaminan

Lelang adalah penjualan secara terbuka kepada umum dengan penawaran secara lisan atau secara tertulis dimana penawaran harga yang semakin tinggi yang didahului dengan pengumuman hasil lelang. (Sudarsono Heri, 2004:Hlm.12)

Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin melakukan penjualan barang-barang yang dijaminan oleh nasabah untuk pelunasan kewajibannya. Didalam Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin penjualan jaminan yang harganya lebih dari hutang nasabah, maka kelebihan dari kewajibannya itu akan dikembalikan kepada nasabah namun jika hasil penjualan barang jaminan tidak dapat menutupi hutang nasabah, maka pihak bank akan menagih kembali sesuai kekurangan sisa hutang nasabah.

d. WO (*Write Off*)

Sebagai penghapusan buku untuk mengeluarkan rekening asset yang sudah tidak produktif lagi, selain itu ini dilakukan kepada pembiayaan bermasalah yang sudah tidak dapat ditagih lagi, walaupun dari pihak Bank masih tetap melakukan penagihan pembiayaan bermasalah tersebut. tujuan dari tutup buku ini adalah untuk memperbaiki kondisi dari pembiayaan bermasalah tersebut.