

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Laporan Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Bank BNIS KC Banjarbaru

a. Sejarah Singkat PT. Bank BNIS KC Banjarbaru

Terpaan krisis moneter pada tahun 1997 membuktikan kekuatan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga bisa menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan kurang lebih 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah sudah melewati pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Seiring dengan perkembangan zaman mulai banyak bermunculan lembaga-lembaga keuangan, khususnya lembaga keuangan bank yang menggunakan sistem perbankan syariah yaitu salah satunya ialah Bank BNI Syariah yang memiliki cabang diseluruh Indonesia, salah satunya di Banjarbaru Kalimantan Selatan. Bank BNI Syariah KC Banjarbaru mulai beroperasi pada 15 Juli 2012, hingga sekarang sudah memiliki sekitar 34 orang pegawai tetap, 6 Trainee, dan 17 Pegawai Outsourching.

b. Visi, Misi dan Budaya Kerja PT. Bank BNIS KC Banjarbaru

1) Visi

Visi PT. Bank BNIS KC Banjarbaru yaitu *“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”*.

2) Misi

Misi PT. Bank BNIS KC Banjarbaru yaitu :

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

Visi dan Misi BNI Syariah telah disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris BNI Syariah pada tanggal 23 Desember 2010 berdasarkan SK Direksi No.BNISy/DIR/403.

3) Budaya Kerja PT. Bank BNIS KC Banjarbaru

Selain mendasarkan kegiatan usaha dan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, hukum positif, serta regulasi yang berlaku di Indonesia, seluruh insan BNI Syariah juga memiliki Budaya Kerja yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya, yaitu Amanah dan Jama'ah.

a) Amanah

- (1) Jujur dan menepati janji

(2) Bertanggung jawab

(3) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik

(4) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah

(5) Melayani melebihi harapan

b) Jama'ah

(1) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif

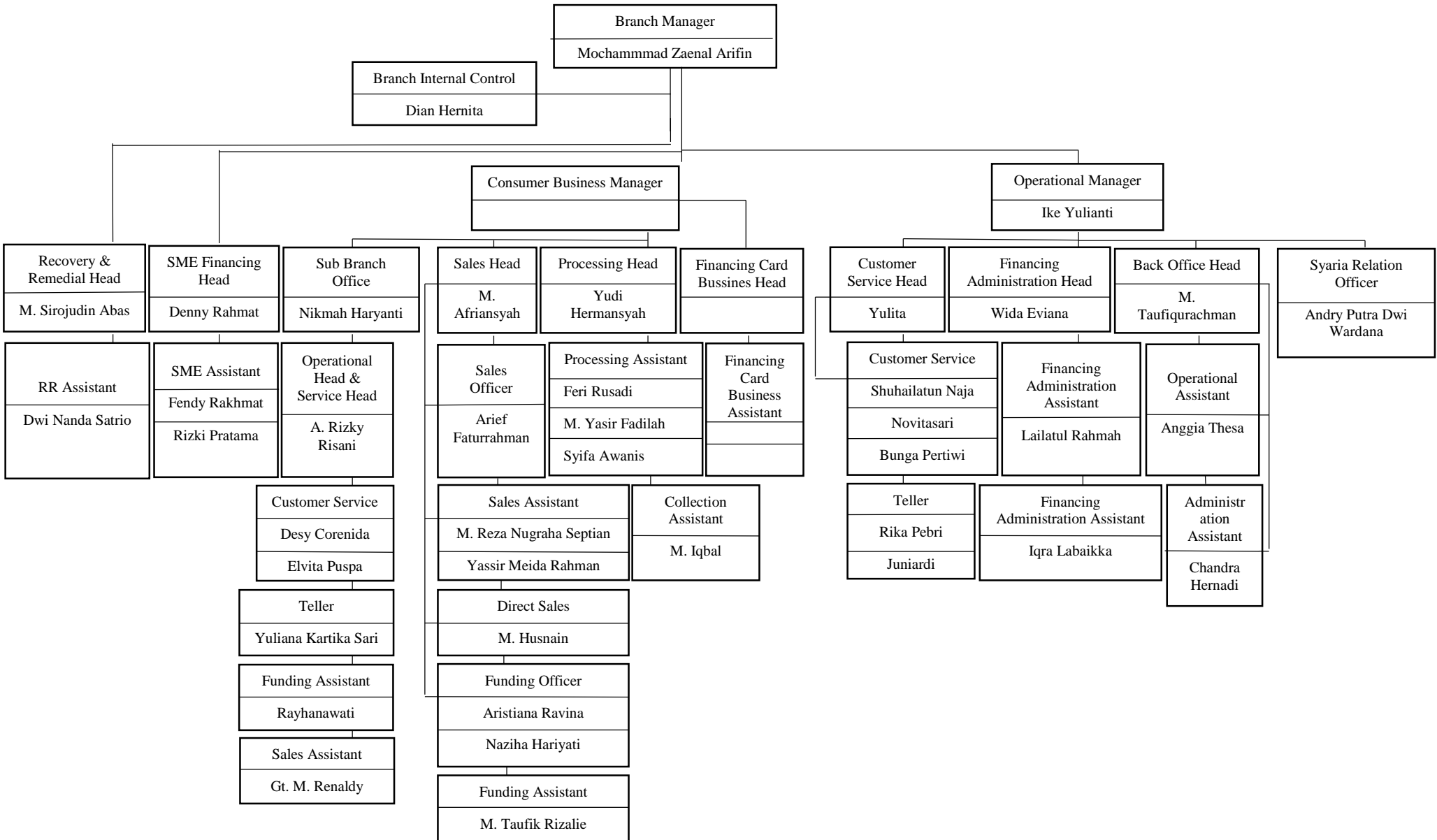
(2) Membangun sinergi secara profesional

(3) Membagi pengetahuan yang bermanfaat

(4) Memahami keterkaitan proses kerja

(5) Memperkuat kepemimpinan yang efektif

c. Struktur Organisasi PT. Bank BNIS KC Banjarbaru



d. Produk PT. Bank BNIS KC Banjarbaru

1) Produk Simpanan

- a) Tabungan BNI iB Hasanah
- b) Tabungan BNI iB Hasanah Mahasiswa
- c) Tabungan BNI iB Hasanah (Pegawai / Anggota)
- d) Tabungan BNI iB Hasanah (*Classic*)
- e) Tabungan BNI Bisnis iB Hasanah
- f) Tabungan BNI Prima iB Hasanah
- g) BNI TabunganKu iB Hasanah
- h) Tabungan BNI Tapenas iB Hasanah
- i) Tabungan BNI Tapenas Kolektif iB Hasanah
- j) Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah
- k) Tabungan BNI Tunas iB Hasanah
- l) Tabungan BNI Sempel iB Hasanah
- m) Tabungan BNI Dollar iB Hasanah
- n) Tabungan BNI Giro iB Hasanah
- o) Tabungan BNI Deposito iB Hasanah
- p) Tabungan BNI Giro Investasi Terikat iB Hasanah
- q) Tabungan BNI Deposito Investasi Terikat iB Hasanah
- r) Tabungan BNI iB Hasanah Khusus
- s) Tabungan BNI iB Hasanah Khusus sebagai Rekening Payroll
- t) Tabungan BNI iB Hasanah Khusus sebagai Rekening Migran (BNI Syariah, 2019, hal. 55-57).

2) Produk Pembiayaan

a) Pembiayaan Konsumen

- (1) Pembiayaan BNI Griya iB Hasanah
- (2) Pembiayaan BNI Griya Musyarakah Mutanaqisah (Griya-MMQ)
iB Hasanah
- (3) Pembiayaan BNI Oto iB Hasanah
- (4) Pembiayaan Rahn Emas iB Hasanah
- (5) Pembiayaan BNI Emas iB Hasanah
- (6) Pembiayaan BNI Multiguna iB Hasanah
- (7) Pembiayaan BNI Fleksi iB Hasanah
- (8) Pembiayaan BNI Cash Collateral Financing iB Hasanah
- (9) BNI Mikro 2 iB Hasanah
- (10) BNI Rahn Mikro
- (11) BNI Mikro 3 iB Hasanah
- (12) BNI Griya Swakarya iB Hasanah.

b) Pembiayaan Komersial

- (1) Pembiayaan BNI Wirausaha iB Hasanah
- (2) Pembiayaan BNI Tunas Usaha iB Hasanah
- (3) Pembiayaan BNI Linkage Program iB Hasanah
- (4) Pembiayaan Koperasi Karyawan / Koperasi Pegawai iB Hasanah
- (5) Pembiayaan Usaha Kecil iB Hasanah
- (6) Pembiayaan Usaha Besar iB Hasanah
- (7) Pembiayaan BNI Sindikasi iB Hasanah

- (8) Pembiayaan Multifinance BNI iB Hasanah
 - (9) Pembiayaan BNI Griya Konstruksi iB Hasanah
 - (10) Anjak Piutang iB Hasanah
 - (11) Penjaminan iB Hasanah
 - (12) Pembiayaan Kepada Penyelenggara Haji Khusus iB Hasanah
- (BNI Syariah, 2018, hal. 53-55).

3) Produk Jasa

a) Jasa Bisnis & Keuangan :

- (1) Transfer dan Lalu Lintas Giro (LLG).
- (2) RTGS.
- (3) Surat Keterangan Bank (SKB).
- (4) Penerimaan Setoran.
- (5) Transaksi Online.
- (6) Modul Pembayaran Negara Generasi Kedua (MPN G2) melalui ATM dan Teller.
- (7) Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara (SPAN).
- (8) Hasanah Online

b) Kartu ATM / Debit :

- (1) Hasanah Debit Silver.
- (2) Hasanah Debit Gold.
- (3) Zamrud Card.
- (4) Hasanah Debit Prioritas.
- (5) Kartu Haji dan Umroh Indonesia.

(6)Kartu Migran Hasanah.

(7)Tunas Card.

(8)Kartu Simpel iB.

(9)Hasanah Debit GPN.

c) *Jasa e-Banking* :

(1)ATM BNI.

(2)*Mobile Banking*.

(3)*Internet Banking*.

(4)*SMS Banking*.

(5)Hasanah Debit Inline (VCN).

d) *Bancassurance in Branch*

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

(1)*Multiprolink*

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

masa depan, rencana pensiun, investasi, haji / umroh, dan lain-lain.

(2) Investalink

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

(3) Blife Health Plan Syariah

Blife Health Plan Syariah adalah produk asuransi kontribusi berkala dengan manfaat Rawat Inap, Rawat Jalan (opsional), Melahirkan (opsional), Kacamata (opsional) dan Gigi (opsional). Produk ini akan ditawarkan ke segmen pasar yang berbeda dengan menciptakan kombinasi sebagai program dasar dan pilihan asuransi tambahan dalam produk ini. Produk ini akan dijual melalui saluran Referensi kepada nasabah Institusi/ Perusahaan BNI Syariah (BNI Syariah, 2019, hal. 58).

2. Gambaran Umum Produk Pembiayaan BNI Griya iB Hasanah dengan akad Musyarakah Mutanaqisah di Bank BNIS KC Banjarbaru

a. Deskripsi Produk

Produk pembiayaan BNI Griya iB Hasanah dengan akad musyarakah mutanaqisah (Griya-MMQ) iB Hasanah atau pembiayaan ulang (refinancing) adalah produk yang disediakan oleh PT. Bank BNIS KC Banjarbaru untuk membantu anggota masyarakat yang telah memiliki aset properti sepenuhnya atau belum melunasi pembiayaan sebelumnya dengan cara mengalihkan sebagian kepemilikan aset untuk diusahakan bersama dalam bentuk sewa yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan membayar nasabah serta sesuai dengan prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku.

1) Keunggulan produk Griya MMQ iB Hasanah

- a) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun
- b) Angsuran ringan dan tetap sampai dengan lunas

2) Persyaratan produk Griya MMQ iB Hasanah

- a) Fotokopy KTP pemohon dan suami/istri
- b) Pasfoto 4x6cm pemohon dan suami/istri
- c) Fotokopi surat nikah / cerai / pisah harta (jika pisah harta)
- d) Fotokopi kartu keluarga
- e) Fotokopi surat WNI, surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan
- f) Fotokopi NPWP (Pembiayaan di atas Rp. 50 juta)

- g) Fotokopi rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
 - h) Asli slip gaji terakhir/surat keterangan penghasilan
 - i) Asli keterangan masa kerja dan jabatan terakhir diperusahaan / instansi (bagi pegawai)
 - j) Neraca dan laba rugi / informasi keuangan 2 tahun terakhir
 - k) Akte perusahaan, SIUP dan TDP
 - l) Fotokopi surat ijin praktek profesi
 - m) Dokumen kepemilikan jaminan
 - (1) Fotokopi sertifikat dan IMB
 - (2) Surat pesanan / penawaran
 - (3) Fotokopi bukti surat setoran PBB terakhir
 - (4) Rencana anggaran biaya (RAB)
 - n) Denah lokasi rumah tinggal
- 3) Jaminan produk Griya MMQ iB Hasanah
- a) Tanah/Sertifikat tanah
 - b) Sertifikat rumah

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Selanjutnya penulis akan memaparkan hasil wawancara yang telah dilakukan melalui media daring mengenai Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Bni Griya iB Hasanah dengan Akad Musyarakah di Bank BNIS KC Banjarbaru. Kemudian peneliti mendapatkan data-data seperti di bawah ini :

1. Informan Pertama

Nama : Arief Faturrahman

Umur : 33 Tahun

Alamat : Jl. Anthurium 2, No. 31 Banjarbaru

Jabatan : Consumer Sales Officer

Menurut Arief Faturrahman (2021), selaku consumer sales officer. Produk Pembiayaan BNI Griya iB Hasanah dengan Akad Musyarakah di Bank BNIS KC Banjarbaru dinamakan BNI Griya MMQ iB Hasanah/Pembiayaan ulang (refinancing) adalah fasilitas pembiayaan dengan akad musyarakah mutanaqisah yang diberikan kepada masyarakat yang telah memiliki aset properti sepenuhnya atau yang belum melunasi pembiayaan sebelumnya dengan cara mengalihkan sebagian kepemilikan aset untuk diusahakan bersama dalam bentuk sewa yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan membayar nasabah serta sesuai dengan prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku. Jadi kesimpulannya dalam pembiayaan BNI Griya MMQ iB Hasanah ini nasabah dan bank memiliki aset bersama dalam sebuah objek, nasabah menggunakan objek tersebut untuk keperluan

pribadi. Adapun bank memperoleh keuntungan/margin dari pihak nasabah dalam bentuk sewa. Hingga akhirnya objek menjadi kepemilikan penuh oleh nasabah.

Namun, apabila terdapat seorang nasabah yang bermasalah pada produk pembiayaan BNI Griya MMQ iB Hasanah pihak bank akan melakukan proses penanganan pembiayaan bermasalah sesuai dengan prosedur ketentuan Bank BNIS KC Banjarbaru. Berikut adalah tahapan yang dilakukan Bank BNIS KC Banjarbaru dalam menangani pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan BNI Griya MMQ iB Hasanah.

Pertama, apabila nasabah terlambat membayar angsuran selama satu bulan. Maka pihak bank akan menghubungi nasabah via telepon setiap minggunya untuk mengingatkan agar segera melakukan pembayaran angsuran.

Kedua, apabila nasabah sudah dihubungi via telepon setiap minggunya selama satu bulan masih tetap belum melakukan pembayaran angsuran, maka pihak bank akan memberikan surat peringatan 1 terhadap nasabah apabila melebihi satu bulan minggu pertama. Apabila nasabah belum juga melakukan pembayaran melebihi satu bulan minggu kedua, maka pihak bank akan memberikan surat peringat 2. Apabila nasabah masih tetap belum melakukan pembayaran angsuran selama satu bulan minggu ketiga, maka pihak bank akan memberikan surat peringatan 3. Dan apabila nasabah masih tetap belum melakukan pembayaran angsuran selama satu bulan minggu keempat atau dua bulan, maka pihak bank akan memberikan surat pemberitahuan yang

intinya berisi tentang informasi berapa total tunggakan, berapa yang harus dibayar, dan apabila tidak diselesaikan dalam tenggang waktu yang ditentukan maka pihak bank akan melakukan penempelan plakat bahwa objek adalah jaminan bank.

Ketiga, apabila nasabah sudah diberi surat peringatan 1,2 dan 3 juga masih belum melakukan pembayaran angsuran melebihi dua bulan minggu pertama, maka pihak bank akan memberikan surat teguran 1 (somasi 1) yang disertai informasi penempelan plakat bahwa objek jaminan dijual. Apabila nasabah sudah melebihi dua bulan minggu kedua masih belum melakukan pembayaran angsuran, maka pihak bank akan memberikan surat teguran 2 (somasi 2) disertai informasi objek jaminan akan dilelang. Pada saat dikeluarkannya surat teguran 2 (somasi2) pihak bank akan mempersiapkan berkas persyaratan lelang untuk diserahkan nantinya kepada pihak Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL). Apabila nasabah sudah melebihi dua bulan minggu ketiga masih belum melakukan pembayaran angsuran, maka pihak bank akan memberikan surat teguran 3 (somasi 3) disertai informasi yang sama dalam isi surat somasi kedua. Dan apabila nasabah masih tetap juga belum melakukan pembayaran angsuran selama dua bulan minggu keempat atau tiga bulan, maka pihak bank akan menyerahkan berkas yang tadinya telah disiapkan kepada pihak Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL).

Namun, pada tahap awal terjadinya pembiayaan bermasalah pihak bank akan melakukan penagihan secara intensif terlebih dahulu kepada

nasabah baik itu melalui via telepon atau bertemu dengan nasabah jika diperlukan guna mengetahui faktor penyebab apa yang dihadapi nasabah sehingga tidak melakukan pembayaran angsuran melebihi tanggal yang telah ditentukan dalam akad. Apabila faktor penyebab keterlambatan hanya ringan saja, seperti lupa, sedang sakit atau membiayai kerabat yang sedang sakit, dan lain-lain. Maka, pihak bank akan memberikan toleransi kepada nasabah. Namun, apabila faktor penyebab yang dihadapi nasabah serius seperti penurunan pendapatan, kehilangan pekerjaan, dan lain-lain. Maka, pihak bank akan merundingkan dengan nasabah untuk mendapatkan solusi dari faktor permasalahan tersebut. Biasanya pihak bank akan menawarkan 3R (*Rescheduling*, *Reconditioning*, dan *Restructuring*) kepada nasabah dalam rangka upaya membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya , antara lain melalui :

Rescheduling (Penjadwalan kembali) adalah perubahan jadwal pembayaran nasabah atau jangka waktunya.

Reconditioning (Persyaratan Kembali) adalah perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada bank, antara lain meliputi :

- a. Perubahan jadwal pembayaran, jumlah angsuran, atau jangka waktu
- b. Pemberian potongan sepanjang tidak menambah sisa kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada Bank.
- c. Perubahan proyeksi bagi hasil dalam pembiayaan mudharabah atau musyarakah

Restructuring (Penataan Kembali) adalah perubahan persyaratan pembiayaan yang antara lain meliputi :

- a. Penambahan dana fasilitas pembiayaan Bank.
- b. Konversi akad pembiayaan.
- c. Konverse pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan nasabah.

Dalam penawaran solusi 3R (*Rescheduling, Reconditioning, dan Restructuring*) ini pihak bank akan menganalisa terlebih dahulu kelayakan pembiayaan nasabah seperti agunan yang masih kooperatif untuk mencover pembiayaan dan kemampuan membayar nasabah setelah direstrukturisasi. Apabila nasabah yang bersangkutan dinilai tidak mampu untuk melanjutkan pembiayaan, serta nasabah sendiri juga tidak mampu lagi untuk membayar angsurannya. Maka, pihak bank akan menawarkan kepada nasabah untuk agunan yang bersangkutan dilelang/dijual. Pihak bank juga akan menawarkan kepada nasabah sendiri untuk menjual agunan tersebut dalam jangka waktu tertentu. Namun, apabila nasabah belum juga menjual dalam kurun waktu yang telah diberikan. Maka pihak bank yang akan menjual dan melelang agunan tersebut.

Hasil dari penjualan/lelang akan digunakan untuk menutupi pembiayaan bermasalah nasabah. Namun, apabila hasil dari penjualan/lelang tersebut melebihi dari taksiran untuk menutupi semua pembiayaan bermasalah nasabah. Maka, lebih tersebut akan dikembalikan kepada nasabah. Akan tetapi, apabila masih kurang maka nasabah tetap diharuskan

untuk membayar sampai pembiayaannya lunas serta pihak bank pun akan tetap melakukan penagihan secara intensif terhadap nasabah. Jika nasabah tidak lagi membayar angsuran tersebut maka pihak bank akan memasukkan nasabah kedalam daftar buku hitam (blacklist) sehingga nasabah tidak bisa lagi mengajukan pembiayaan dilembaga keuangan mana saja karena terdaftar di OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sebagai golongan nasabah yang bermasalah. Namun, pihak bank tidak akan memberitahu kepada nasabah bahwa nama yang bersangkutan dimasukkan kedalam daftar buku hitam (blacklist) karena akan berpeluang nasabah tidak ingin lagi melanjutkan pembayaran angsuran dan pihak bank juga akan sulit untuk melakukan penagihan terhadap nasabah.

2. Informan Kedua

Nama : Muhammad Iqbal
Umur : 34 tahun
Jabatan : Collection Assistant
Lama Bekerja : 5 tahun

Menurut Muhammad iqbal (2021) sebagai divisi collection assistant bagian yang menangani apabila ada nasabah yang bermasalah. Prosedur yang biasanya dilakukan beliau apabila terjadi pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan BNI Griya iB Hasanah dengan akad musyarakah mutanaqisah adalah sebagai berikut.

Pertama, Tanggal jatuh tempo pembiayaan biasanya diakhir bulan yaitu tanggal 25. Apabila nasabah tidak membayar angsuran atau kurang dari nominal yang ditetapkan dalam akad setelah satu hari tanggal jatuh tempo,

maka nama nasabah akan otomatis muncul dalam sistem terdaftar belum bayar. Namun, masih dalam kolektibilitas 1. Tapi, nasabah akan dihubungi via telepon guna menginformasikan kepada nasabah bahwa nama yang bersangkutan tercantum dalam daftar belum bayar dan disarankan untuk segera membayar. Jika nasabah tidak membayar melebihi akhir bulan tanggal 30 atau 31, maka nama nasabah akan masuk dalam kolektibilitas 2 yang mana juga akan terdata di *B.I cheking*.

Kedua, apabila nasabah tidak membayar angsuran selama 1 – 30 hari biasanya ditelpon untuk diperingatkan. Jika, tidak bisa dihubungi via telepon maka akan ditemui. Jika nasabah saat ditelpon atau ditemui masih kooperatif dan hanya terkendala faktor yang ringan saja seperti belum bisa bayar, lupa dll. Maka, akan diberikan toleransi selama 3 hari atau diberi batas sampai satu minggu / 7 hari. apabila setelah diberi toleransi nasabah tetap belum membayar maka akan dihubungi atau ditemui kembali dengan catatan toleransi tidak boleh melebihi batas 30 hari masa tunggakan.

Ketiga, apabila nasabah tidak membayar angsuran selama 30 – 60 hari. maka, pihak bank akan memberikan surat teguran kepada nasabah serta bermusyawarah dengan nasabah guna mengetahui faktor mengapa belum bisa membayar angsuran melebihi 30 hari, apabila faktor penyebab serius seperti penurunan pendapatan. Maka, akan ditawarkan restrukturisasi (keringanan angsuran) selama 1 tahun. Jika, nasabah tidak kooperatif dihubungi maupun ditemui tidak bisa. Maka, akan diberikan surat teguran dan surat somasi setiap minggunya sekaligus untuk persyaratan lelang nantinya (jika lebih 90 hari).

Keempat, apabila nasabah tidak membayar angsuran selama 60 – 90 hari. maka, pihak bank akan melakukan pemasangan plakat terhadap objek jaminan. Dan akan melelang jaminan setelah melebihi 90 hari menunggak.

Kelima, adapun kendala-kendala yang pernah terjadi dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan BNI Griya iB Hasanah dengan akad musyarakah mutanaqisah antara lain :

- a. Pembiayaan atas nama orang lain
- b. Nasabah tidak kooperatif
- c. Nasabah menghindar/sulit saat dihubungi atau ditemui

Keenam, adapun faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang pernah di alami pada produk pembiayaan BNI Griya iB Hasanah dengan akad musyarakah mutanaqisah antara lain :

- a. Penurunan pendapatan
- b. Masalah keluarga (perceraian)
- c. Menambah pembiayaan baru

3. Contoh kasus pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan BNI Griya iB Hasanah dengan akad musyarakah mutanaqisah

Studi kasus pembiayaan bermasalah yang pernah terjadi dibank BNIS KC Banjarbaru pada produk pembiayaan bni griya ib hasanah dengan akad musyarakah salah satunya adalah nasabah yang mohon maaf namanya tidak bisa disebutkan karena menyangkut privasi data nasabah. Anggap saja namanya si A dengan besaran pembiayaan yang diambil sekitar 4 Milyar dalam jangka waktu 5 tahun.

Pembiayaan berjalan lancar selama 9 bulan namun saat terjadinya pandemi covid-19 pendapatan nasabah menurun dan terjadi penunggakan angsuran dibulan ke-10. Kemudian, pihak bank menghubungi nasabah guna memberitahukan bahwa nama beliau terdata dalam sistem terjadi penunggakan angsuran pembiayaan. Setelah mengetahui hal tersebut pihak bank mengajak nasabah untuk bermusyawarah guna mengetahui permasalahan yang dialami nasabah. Setelah pihak bank mengetahui faktor penyebab mengapa nasabah menjadi menunggak karena penurunan pendapatan dan nasabah masih kooperatif masih mampu membayar namun tidak sepenuhnya dari nominal pembiayaan biasanya. Maka, diberikanlah solusi untuk dilakukan Restrukturisasi (penurunan angsuran) terhadap pembiayaan nasabah tersebut selama satu tahun kedepan.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, maka penulis akan menganalisis tentang penanganan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan BNI Griya iB Hasanah dengan akad musyarakah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru serta memverifikasi dengan uraian teori pada bab II yang akan disajikan sebagai berikut :

1. Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru apabila nasabah tidak membayar angsuran dari satu minggu sampai satu bulan setelah tanggal jatuh tempo. Maka pihak bank akan menghubungi nasabah via telepon atau datang menemui nasabah guna mengetahui informasi apa yang dihadapi nasabah

sehingga tidak melakukan pembayaran angsuran melebihi tanggal yang telah ditentukan dalam akad. Hal ini sesuai dengan uraian teori penanganan pembiayaan bermasalah dari (Muhammad, Manajemen Bank Syariah, 2011) di bab II tentang analisa sebab kemacetan baik itu dari aspek internal maupun eksternal serta menghubungi nasabah dari studi kasus di BSI KCP Cirebon oleh (IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2021).

2. Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru Apabila faktor penyebab keterlambatan hanya ringan saja, seperti lupa, sedang sakit atau membiayai kerabat yang sedang sakit, dan lain-lain. Maka, pihak bank akan memberikan toleransi kepada nasabah. Namun, apabila faktor penyebab yang dihadapi nasabah serius seperti penurunan pendapatan, kehilangan pekerjaan, dan lain-lain. Maka, disini tergantung nasabah apakah masih sanggup atau tidak untuk meneruskan pembiayaan. Jika nasabah masih sanggup dan posisi agunan masih kooperatif maka pihak bank bisa saja membantu nasabah dengan menawarkan restrukturisasi kepada nasabah. Pada Bab II teori penyelamatan pembiayaan bermasalah dijelaskan mengenai pemberian Restrukturisasi. Restrukturisasi pembiayaan adalah upaya yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya, antara lain melalui penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*). (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).
3. Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru jika nasabah tidak sanggup lagi untuk meneruskan pembiayaan maka pihak bank akan menawarkan kepada nasabah

untuk objek jaminan dilelang/dijual saja disertai surat pernyataan diatas materai sesuai dengan teori penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bab II tentang Eksekusi Jaminan melalui Kantor Lelang. (Rustam, 2013)

4. Di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru kendala-kendala yang pernah terjadi dalam penanganan pembiayaan bermasalah dengan akad musyarakah adalah pembiayaan atas nama orang lain, nasabah tidak kooperatif, dan nasabah menghindar atau sulit untuk ditemui. Perihal kendala-kendala tersebut solusi dari pihak bank adalah menyimpan data diri atau kontak emergency dari kerabat/keluarga nasabah pembiayaan agar nantinya bisa dihubungi jika nasabah yang bersangkutan tidak kooperatif dan sulit untuk dihubungi ataupun ditemui. Jika nasabah melakukan pembiayaan atas nama orang lain maka pihak bank tetap meminta pertanggung jawaban atas pembayaran/pelunasan pembiayaan angsuran kepada nasabah dan nama orang lain yang digunakan dalam pembiayaan juga diminta untuk andil dalam penanganan pembiayaan bermasalah tersebut. Perihal ini berkaitan dengan teori kendala atau *theory of constraints* (TOC) pada Bab II tentang Identifikasi sumber kendala kemudian bagaimana cara mengatasi maupun menghilangkan kendala tersebut. (research.unissula.ac.id, 2021)