

## **BAB IV**

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

#### **A. Penyajian Data**

##### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanan bisnisnya 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, 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, Cabang Banjarmasin telah tiga kali mengalami pergantian Pimpinan. Dari tahun 2003 hingga pertengahan tahun 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia, Cabang Banjarmasin dipimpin oleh Bapak H.Norcholis.SE. Pada tahun 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia, Cabang Banjarmasin membuka layanan Kantor kas yang berlokasi di Komplek Masjid 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 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 stkeholder.”

Bank Mu’amalat 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

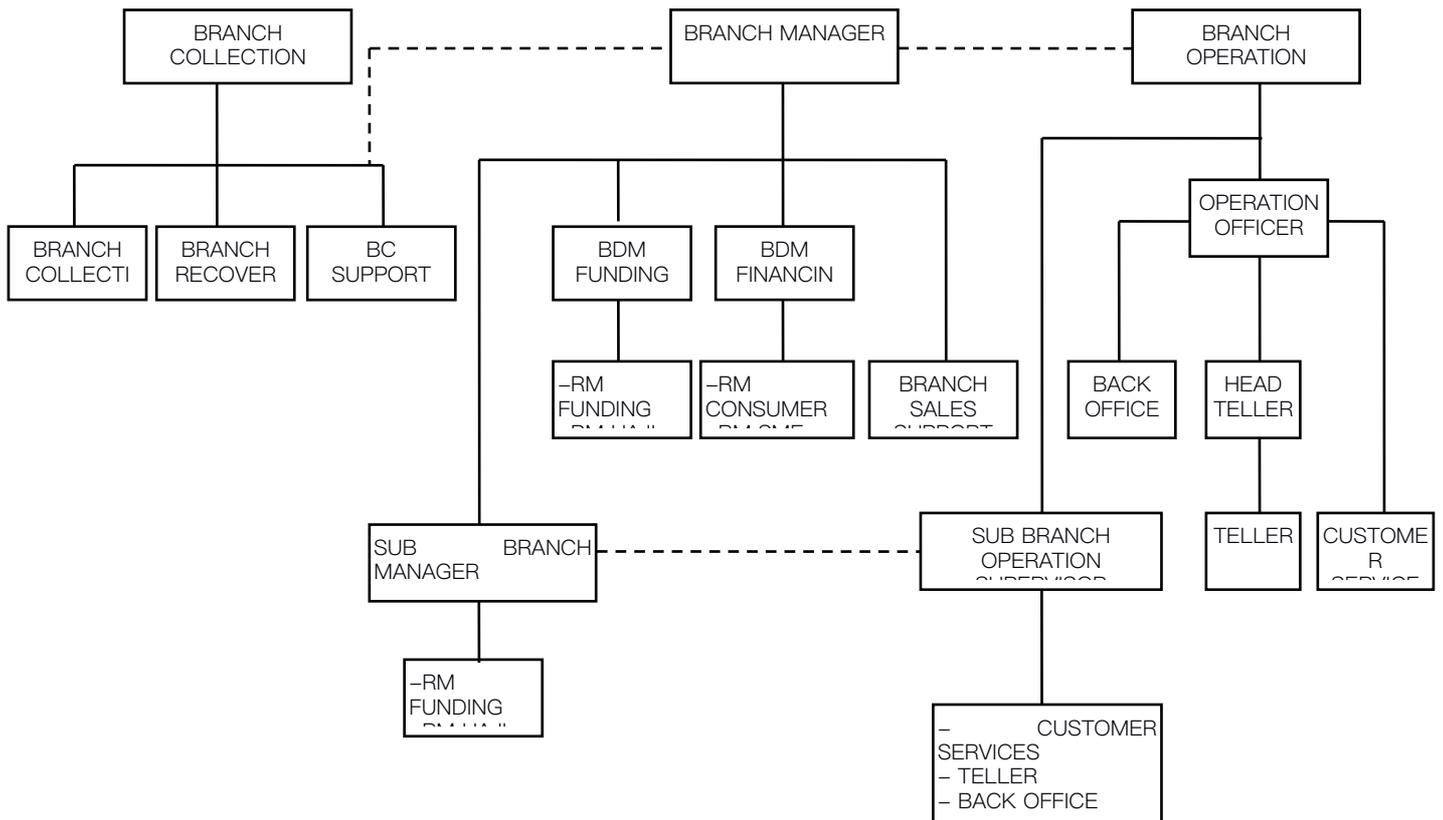
lembaga keuangan syariah, tanpa mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengambilan usaha kecil.

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

### **3. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin**

Adapun struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin yang menggambarkan tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing divisinya adalah sebagai berikut :

**STRUKTUR ORGANISASI  
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA  
CABANG BANJARMASIN  
2018**



Sumber : *PT. Bank Muamalat Indonesia, 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 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) Mendupervisi, mengkooorinir 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 *Branch Collection* dan memastikan terpenuhinya jumlah tersebut dalam rangka pencapaian target *Key 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 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.

**f. *Relationship Manager Funding (RM 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 serta 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 *key performance 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 *proofsheet* 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 vault dan ATM.

**l. *Customer Service***

Tugas dan wewenang *Customer Service*

- 1) Mengkenalkan 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.

**m. Produk Dan Layanan**

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

**B. Laporan Hasil Penelitian****1. Identitas Informan**

Nama : Yuda Hertoni

Umur : 37 Tahun

Pendidikan : S2 Komunikasi

Jabatan : *Branch Collection Manager Regional Kalimantan*

## 2. Implementasi *Rescheduling*, *Reconditioning* dan *Restructuring* pada Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk KPR iB Muamalat

Restrukturisasi (*Rescheduling*, *Reconditioning* dan *Restructuring*) pembiayaan bermasalah adalah upaya yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam hal mengembalikan kewajibannya dengan cara memberikan keringanan kepada nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya. Proses restrukturisasi yang diberikan Bank Muamalat diperuntukkan kepada nasabah yang usahanya masih berjalan namun mengalami penurunan serta masih kooperatif dan memiliki kemampuan bayar. Pelaksanaan restrukturisasi ini dilakukan berdasarkan situasi dan jenis permasalahan yang dihadapi nasabah, karena setiap nasabah mempunyai permasalahan yang berbeda-beda dan tentunya penanganannyapun juga berbeda.

Pelaksanaan restrukturisasi ini dilakukan atas permohonan pihak nasabah sendiri sehingga tidak memberatkan, namun biasanya setelah pihak bank mengetahui kondisi nasabah yang sebenarnya pihak bank akan terlebih dahulu menawarkan proses restrukturisasi kepada nasabah. Adapun keringanan yang diberikan bank kepada nasabah antara lain: penjadwalan kembali (*rescheduling*), Persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*).

### a. *Rescheduling* (Penjadwalan Kembali)

*Rescheduling* atau penjadwalan kredit kembali merupakan upaya yang dilakukan oleh debitur dan kreditur untuk menjadwalkan

kembali pembayaran utang akibat kesulitan pembayaran yang dilakukan oleh debitur. Cara ini dilakukan dengan menyesuaikan jangka waktu pinjaman agar bias kembali membayar pembayaran kredit tersebut. Pihak bank akan memperpanjang jangka waktu pinjaman dari debitur yang mengalami kredit macet. Hal ini dilakukan agar angsuran yang dibayar bias semakin ringan. Perpanjangan jangka waktu ini juga akan disesuaikan dengan kemampuan pembayaran debitur tersebut.

b. *Reconditioning* (Penataan Kembali)

Merupakan upaya penyelamatan kredit yang mana dengan cara pihak bank mengubah kondisi kredit untuk meringankan tanggung jawab debitur yang terlibat kredit macet. Hal ini dilakukan dengan cara menambah fasilitas kredit hingga penjadwalan dan persyaratan kembali

c. *Restructuring* (Persyaratan Kembali)

Merupakan upaya penyelamatan dengan cara melakukan perubahan terhadap syarat perjanjian kredit yang mencakup perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu, dan persyaratan lainnya.

**3. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Implementasi *Rescheduling*, *Reconditioning*, dan *Restructuring* Sebagai Upaya Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Produk KPR iB Muamalat**

Dalam pelaksanaan *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* pembiayaan tidak terlepas dari adanya faktor penghambat dan pendukung dalam prosesnya.

Faktor yang menjadi penghambat dalam proses restrukturisasi pembiayaan adalah keterlambatan berkas sehingga pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan tertunda, dan terdapat nasabah yang tidak jujur saat melaporkan kondisi nasabah yang sesungguhnya. faktor penghambat juga berasal dari alokasi dana yang tidak sesuai fungsinya, sehingga dana yang seharusnya digunakan untuk membayar kewajiban nasabah menjadi terhambat karena digunakan untuk kebutuhan lain seperti membayar pajak, listrik, dan kebutuhan tak terduga lainnya

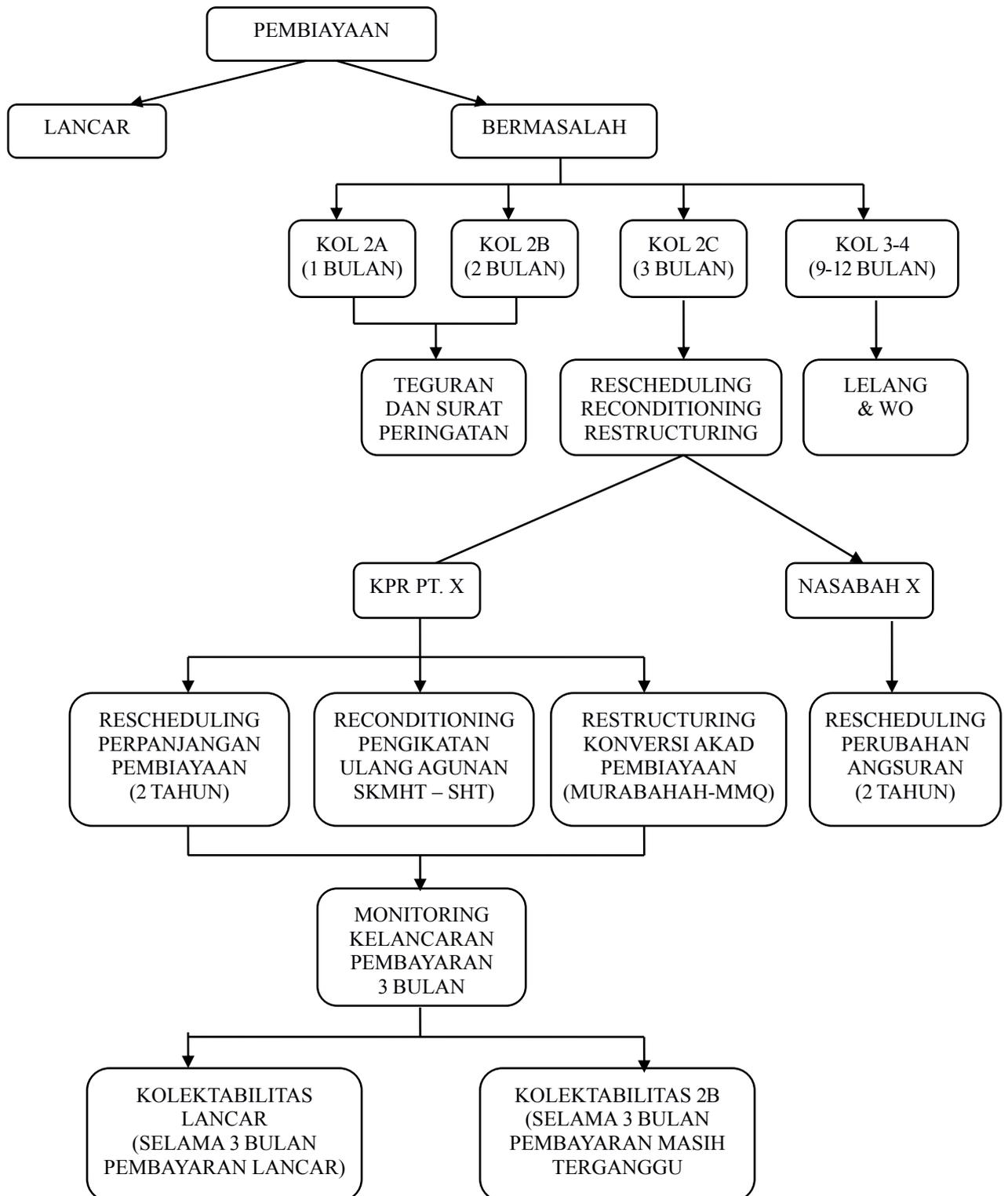
Sedangkan faktor pendukung dalam implementasi *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* pembiayaan adalah adanya kesadaran dari nasabah dan munculnya efek jera karena merasa malu dengan kondisi lingkungan sekitar dan nasabah pun memiliki iktikad baik untuk membayar. faktor pendukungnya yaitu apabila nasabah sudah mempersiapkan dokumen yang diperlukan maka proses restrukturisasi pembiayaan akan lebih cepat dilakukan. Pihak bank juga melakukan pengawasan secara berkala tentang perkembangan nasabah setelah direstrukturisasi, dan juga diperlukan sikap nasabah yang kooperatif serta memahami kebijakan Bank Muamalat Indonesia agar tidak terjadi salah paham dalam hal perjanjian pembiayaan.

### **C. Analisis Data**

#### **1. Analisis Implementasi *Rescheduling*, *Reconditioning*, dan *Restructuring* sebagai Upaya Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk KPR iB Muamalat**

Sebagai upaya penyelesaian pembiayaan bermasalah, Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin melakukan restrukturisasi pembiayaan. Pelaksanaan restrukturisasi (*rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*) pembiayaan dilakukan atas permohonan nasabah itu sendiri sehingga tidak memberatkan, namun sebelumnya terdapat pendekatan oleh pihak *remedial* dan penawaran untuk melakukan restrukturisasi agar pembiayaan kembali lancar. Selain itu, pelaksanaan restrukturisasi dilakukan dengan melihat kondisi nasabah, pihak bank berhak menilai apakah nasabah tersebut prospektif, kooperatif, dan memiliki iktikad baik untuk membayar kewajibannya atau tidak. Nasabah pun harus memenuhi dokumen sebagai syarat restrukturisasi pembiayaan seperti, slip gaji terbaru dan laporan keuangan (untuk wirausaha), serta tidak tergolong pembiayaan bermasalah pada BI *Checking*.

Gambar 4.1 Alur Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah dengan 3R



Restrukturisasi pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dilakukan pada saat pembiayaan nasabah dalam kondisi golongan kurang lancar, dimana nasabah telah mengalami gagal bayar selama 3 bulan. Pada bulan ke 4 nasabah diberi pendekatan oleh pihak *remedial* untuk membayar kewajibannya serta diberikan solusi berupa restrukturisasi apabila nasabah bersedia dan memenuhi kriteria dalam restrukturisasi pembiayaan.

Berdasarkan pemaparan mengenai implementasi *rescheduling*, *reconditioning*, serta *restructuring* pembiayaan bermasalah produk KPR untuk nasabah berbadan hukum PT atau CV dan nasabah perorangan. Pelaksanaan *rescheduling* pada nasabah berbadan hukum PT atau CV dilakukan yaitu berupa perpanjangan pembiayaan yang telah mencapai jangka waktu pembiayaan jatuh tempo. *Rescheduling* dilakukan karena nasabah tidak mampu membayar sisa outstanding pembiayaan akibat penurunan penjualan perumahan. Hal ini memenuhi kriteria restrukturisasi yaitu restrukturisasi layak dilakukan apabila terdapat penurunan kemampuan nasabah dalam membayar kewajibannya. Dengan adanya *rescheduling*, nasabah merasa terbantu karena angsuran lebih ringan setiap bulan hingga pembiayaan lunas agar tidak memberatkan nasabah. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin selalu meningkatkan kepedulian terhadap nasabah dan menanggapi dengan baik kondisi yang menimpa nasabah akibat gagal bayar. Proses *rescheduling* ini tentunya dilakukan dengan prinsip kehati-hatian, tidak semerta-merta memberikan persetujuan

perpanjangan pembiayaan. Dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan pun dicek kelengkapannya, keasliannya, dan diperkuat dengan data kolektibilitas.

Selanjutnya dalam pelaksanaan *reconditioning* dalam pembiayaan bermasalah KPR Muamalat iB hanya mengacu pada perubahan pengikatan agunan yang mana praktik *reconditioning* ini tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus bersamaan dengan *rescheduling* dan *restructuring*. Hal ini dikarenakan praktik *reconditioning* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin hanya mengubah sebagian persyaratan pembiayaan yaitu dengan pengikatan ulang agunan untuk mengurangi beban nasabah.

Setelah dilakukan restrukturisasi pembiayaan berupa *rescheduling* dan *reconditioning*, bank melakukan *restructuring* pembiayaan bermasalah untuk keperluan konversi akad dikarenakan adanya *rescheduling* pembiayaan berupa perpanjangan pembiayaan.

Berdasarkan penelitian pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, kasus yang di alami nasabah kurang lebih sama, yang menyebabkan berbeda hanya kategori nasabah pembiayaan tersebut, apakah nasabah perorangan atau nasabah berbadan hukum PT atau CV. Pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan kepada nasabah perorangan yang mengalami pembiayaan bermasalah mekanismenya berbeda dengan nasabah berbadan hukum PT atau CV. Untuk nasabah perorangan yang mengalami pembiayaan bermasalah pengajuan permohonan restrukturisasi

pembiayaan hanya dilakukan *rescheduling* saja, karena kebijakan yang diterapkan saat ini seperti itu.

Hasil akhir dari proses restrukturisasi pembiayaan harapannya adalah nasabah dapat membayar sisa tagihan pembiayaannya kembali, pembayaran angsuran kembali lancar dan kualitas pembiayaan nasabah dapat meningkat menjadi lebih baik. Perpanjangan pembiayaan dan perubahan jumlah angsuran yang diterapkan pada nasabah PT. X dan nasabah KPR dilakukan semata-mata hanya untuk menyelamatkan pembiayaan bermasalah dengan tidak menggunakan cara yang kasar seperti *Debt Collector* atau rentenir yang menyebabkan nasabah takut atau justru melarikan diri apabila nasabah gagal bayar. Bank Muamalat Indonesia selaku bank syariah pertama di Indonesia mengedepankan etika yang baik dalam setiap transaksinya sesuai dengan prinsip syariah. Dengan adanya pendekatan dan komunikasi yang baik, maka muncul efek jera dan nasabah pun menjadi lebih kooperatif karena merasa diberi keringanan oleh bank.

Pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan ini sudah sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Usanti & Shomad dalam bukunya *Transaksi Bank Syariah* dan penerapannya dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah dirasa lebih efektif karena hubungan antara bank dengan nasabah tetap terjalin dengan baik meskipun adanya pembiayaan bermasalah, adanya pendekatan dan komunikasi yang baik membuat nasabah merasa dimengerti oleh pihak bank karena gagal bayar disebabkan

oleh kondisi yang logis dan dapat segera diatasi. Hal ini menyebabkan munculnya iktikad baik dari nasabah untuk membayar dan menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama. Solusi restrukturisasi pembiayaan merupakan suatu cara yang baik untuk menjaga tingkat NPF.

Berdasarkan data yang diperoleh, nasabah KPR bermasalah pada tahun 2017 yang dapat diatasi dengan *rescheduling*, *reconditioning*, *restructuring* pembiayaan hingga lancar kembali yaitu sebanyak 40 nasabah dari total 47 nasabah yang bersedia direstrukturisasi pembiayaannya.

Restrukturisasi pembiayaan merupakan proses penyelesaian pembiayaan bermasalah yang sesuai prinsip syariah yaitu dengan tidak memberatkan nasabah dalam menyelesaikan kewajibannya. Selain itu, pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan ini dapat menjadi solusi dalam mengatasi pembiayaan bermasalah. Terbukti pada nasabah X dan nasabah KPR, serta tingkat NPF yang mengalami penurunan setiap tahunnya menunjukkan bahwa pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan dinyatakan efektif.

## **2. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Implementasi *Rescheduling*, *Reconditioning*, dan *Restructuring* sebagai Upaya Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk KPR iB Muamalat**

- a. Faktor Penghambat dalam Implementasi *Rescheduling*, *Reconditioning* , dan *Restructuring* Pembiayaan Bermasalah Produk KPR Muamalat iB

Dalam pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan tentunya terdapat beberapa kendala atau faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Pihak bank telah memberikan kemudahan dan keringanan, namun terkadang hal seperti ini dianggap remeh oleh sebagian nasabah. Berikut ini adalah faktor penghambat dalam implementasi *rescheduling*, *reconditioning* dan *restructuring* pembiayaan bermasalah KPR Muamalat iB:

- 1) Nasabah tidak segera melengkapi dokumen yang dibutuhkan untuk pengecekan.

Apabila terjadi hal seperti ini, proses administrasi pun menjadi terhambat karena dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan tidak segera dilengkapi dengan baik.

- 2) Nasabah tidak jujur dalam melaporkan kronologi akibat pembiayaan bermasalah.

Seringkali nasabah tidak berkata yang sejujurnya akan keadaan yang menyimpannya. Banyak yang berkata sudah tidak bekerja, tetapi pada kenyataannya masih memiliki usaha lain di luar kota dan tidak dilaporkan. Selain itu, apabila terdapat pinjaman yang tidak dapat dilacak oleh BI *Checking*, seperti pinjaman koperasi ataupun hutang pribadi, dan nasabah tidak jujur dalam melaporkannya. Hal ini menghambat pelaksanaan restrukturisasi, karena besarnya angsuran yang akan dibebankan kepada nasabah ditetapkan sesuai dengan penghasilan dan kemampuan nasabah untuk membayar.

3) Terdapat beban pajak dan alokasi dana yang tidak sesuai fungsinya.

Bagi nasabah KPR berbadan hukum PT atau CV beban pajak seringkali menjadi *problem*. Terdapat kondisi tertentu sehingga mereka menunda pembayaran pajak, sehingga ketika jatuh tempo pembayaran angsuran mereka berdalih bahwa dana digunakan untuk membayar pajak. Selain itu, alokasi dana untuk membayar angsuran digunakan untuk kepentingan pribadi, seperti umroh, *travelling*, dan lain sebagainya. Tentunya hal tersebut tidak seharusnya terjadi, karena nasabah yang sedang melaksanakan pembiayaan seharusnya dapat mengatur keuangannya sehingga adanya pembayaran lain-lain dalam bentuk apapun tidak menjadi penghalang untuk membayar kewajibannya dalam pembiayaan.

b. Faktor Pendukung dalam Implementasi *Rescheduling*, *Reconditioning*, dan *Restructuring* Pembiayaan Bermasalah Produk KPR Muamalat iB

Selain faktor penghambat, terdapat pula faktor pendukung dalam implementasi *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* pembiayaan bermasalah produk KPR Muamalat iB diantaranya sebagai berikut:

1) Pihak *remedial* dan *marketing* yang selalu mengawasi nasabah secara berkala.

Dalam kasus pembiayaan bermasalah, setelah dilakukan restrukturisasi pembiayaan nasabah harus tetap dipantau perkembangannya. Adanya kerjasama antara pihak *remedial* dan

marketing dapat menjadikan penyelesaian pembiayaan bermasalah cepat teratasi, karena terdapat dua pihak yang berkomunikasi dan melakukan pendekatan dengan baik kepada nasabah.

- 2) Proses penyelesaian administrasi dokumen dalam restrukturisasi pembiayaan tergolong cepat.

Pihak *remedial* dan support pembiayaan dalam hal ini selalu menyelesaikan berkas tepat waktu. Cepat atau lambatnya pelaksanaan restrukturisasi bergantung pada kesigapan nasabah dalam pemenuhan dokumen yang menjadi persyaratan. Apabila dokumen terpenuhi, dalam waktu 1 minggu saja proses *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* dapat dilaksanakan.

- 3) Nasabah kooperatif dan mematuhi aturan serta kebijakan bank.

Setelah diberi keringanan oleh pihak bank, memang seharusnya nasabah lebih kooperatif dan saling bekerja sama agar tidak menimbulkan kerugian bagi nasabah maupun pihak bank (untuk pembiayaan KPR dengan akad *musyārahah mutanāqisah*). Apabila nasabah mematuhi kebijakan bank dalam restrukturisasi, seperti memenuhi persyaratan dokumen, pembayaran angsuran tepat waktu, pelaksanaan pembiayaan sesuai dengan perjanjian, maka kualitas pembiayaan akan meningkat menjadi lebih baik dibanding sebelum direstrukturisasi.

- 4) Muncul kesadaran dan iktikad baik nasabah untuk membayar.

Pelaksanaan *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* pembiayaan dilakukan atas dasar permohonan nasabah. Dengan adanya hal ini, nasabah merasa telah diberikan fasilitas yang meringankan kewajibannya dan mendorongnya untuk melakukan pembayaran angsuran secara tepat waktu. Beberapa nasabah pun sadar bahwa kualitas pembiayaan yang buruk atau macet akan mempengaruhi realisasi pembiayaan di kemudian hari.

Proses restrukturisasi ini dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah, karena cara yang diambil sangat manusiawi, tidak menggunakan kekerasan, dan tidak memberatkan nasabah, serta dilakukan atas permohonan nasabah dan kesepakatan antara bank dengan nasabah.

Namun, dalam realisasinya pasti muncul faktor penghambat maupun pendukung dalam pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan. Akan tetapi hambatan-hambatan yang muncul bukanlah hal yang berarti karena pihak *remedial* mampu melakukan pendekatan yang baik dengan nasabah, berkomunikasi, dan memberikan solusi agar pembiayaan berjalan sesuai ketentuan bank dan terdapat kesepakatan antara pihak bank dan nasabah.

Kinerja pihak *remedial* dinilai berhasil karena dapat menjaga dan menurunkan tingkat NPF serta dapat melaksanakan proses *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* dengan baik hingga nasabah dapat membayar kewajibannya kembali.