

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil merger atau penggabungan PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BNI Syariah Tbk, dan PT. Bank BRI Syariah Tbk, kemudian menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia (BSI). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Selanjutnya, PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H . Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut menyatukan kelebihan dari

ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementrian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil' Aalamiin*).

Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka terletak di Jl. Niaga Utara Nomor 7, Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Berdasarkan wawancara penulis dengan pak Fahmi selaku BOSM di Bank BSI KCP Cempaka, dulunya bank ini adalah kantor ex legacy Bank Syariah mandiri, kemudian merger menjadi Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka pada tanggal 1 Februari 2021.

2. Visi Dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Visi :

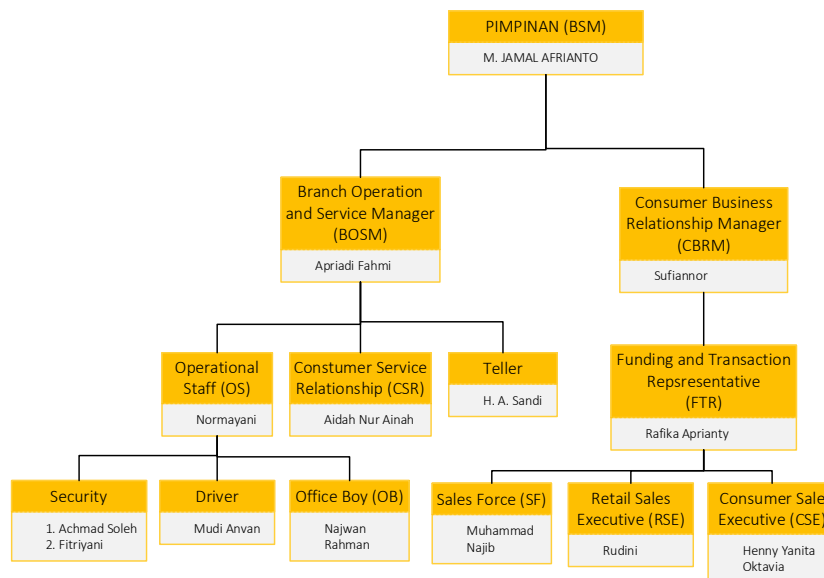
Top 10 Global Islamic Bank

Misi :

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20

juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
 - c. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan Valuasi kuat (PB>2)
 - d. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja
3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia , Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka



Gambar I.
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin
Pasar Cempaka

(Sumber : BOSM PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Pasar Cempaka)

B. Deskripsi Hasil Wawancara

Data yang disajikan pada bagian ini merupakan data dari hasil wawancara dengan staf bank BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka sebagai informan yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil wawancara penulis dengan staf bagian pembiayaan ini akan disajikan dalam bentuk uraian atau narasi. Dari pihak bank ada 2 orang yang dapat diwawancarai. Informan 1 mengenai sejarah awal BSI dan konsep pembiayaan yaitu selaku Branch Operation and Service Manager (BOSM), informan 2 mengenai penanganan pembiayaan pada nasabah yang meninggal dunia, yaitu selaku Consumer Business Relationship Manager (CBRM).

Hasil wawancara informan 1

Identitas Informan

Nama : Apriadi Fahmi
 Umur : 35
 Pendidikan terakhir : S1
 Jabatan : Branch Operation and Service Manager (BOSM)
 Alamat : Jl. Mahligai Km. 7
 No. Hp : 081254728040

Berdasarkan hasil wawancara konsep pembiayaan murabahah di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, yaitu :

1. Transaksi *Murabahah* dapat dilakukan apabila dipenuhi rukunnya, yaitu :
 - a. Adanya penjual
 - b. Adanya pembeli

- c. Adanya barang yang menjadi objek jual beli
 - d. Adanya harga jual
 - e. Adanya 'ijab qobul yang dinyatakan dalam akad
2. Akad *Murabahah* sah menurut syariah apabila dipenuhi syarat-syarat berikut :
- a. Penjual memberi tahu biaya modal kepada nasabah
 - b. Kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan
 - c. Jual beli harus bebas riba
 - d. Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat barang sesudah pembelian.

Hasil wawancara informan 2

Identitas informan

Nama : Sufian
Umur : 34
Pendidikan terakhir : S1
Jabatan : Consumer Business Relationship Manager
(CBRM)
Alamat : Jl. Perdagangan, Kayu Tangi
No. Hp : 081256413933

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Sufian diperoleh data bahwa penerapan pembiayaan murabahah di BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu pihak bank sebagai penyalur pembiayaan. Pertama membeli barang yang menjadi kebutuhan nasabah. Penjual harus memberitahu harga

pokok yang ia beli dan menentukan tingkat keuntungannya. Pembiayaan murabahah sangat membantu bagi seseorang yang membutuhkan barang dan kekurangan dana, ia kemudian meminta kepada pihak bank agar membiayai barang tersebut. Harga jual pada pemesan adalah harga pokok ditambah *margin* yang disepakati. Selanjutnya, barang tersebut di jual kepada nasabah dengan cara pembayaran dan harga yang sudah disepakati dengan cara di cicil setiap bulannya dengan jangka waktu tertentu yang sudah disepakati kedua belah pihak.

Penanganan pembiayaan bagi nasabah yang meninggal dunia bekerja sama dengan pihak atau lembaga asuransi. Dalam penanganannya, Asuransi yang menjadi rekanan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu Al-Amin Syariah dan Takaful Syariah. Akad yang digunakan asuransi syariah yaitu *tijarah* dan *tabarru*. Dalam praktiknya, sisa pokok pembiayaan dari setiap pembiayaan nasabah yang meninggal dunia akan di *cover* oleh pihak asuransi, dengan catatan pembiayaan tersebut telah di asuransikan pada saat akad dan pembayaran angsuran dibayar di awal sekaligus. jika pembiayaan tidak di asuransikan, maka pihak keluarga yang bertanggung jawab akan pembiayaan tersebut dengan melampirkan surat pernyataan tidak asuransi yang di tandatangani oleh pihak keluarga agar mencegah terjadinya kerugian dan memperkecil risiko apabila nasabah pembiayaan meninggal dunia.

Berdasarkan hasil wawancara terdapat 2 nasabah yang meninggal dunia dari tahun 2018-2023 ini. Sehingga penanganann pembiayaan murabahah

setiap nasabah harus memiliki penanganan penyelesaian yang baik agar dapat menyelesaikan pembiayaan tanpa merugikan satu pihak.

Menurut informan langkah awal penanganan pembiayaan nasabah yang meninggal dunia ialah dengan melakukan pendekatan emosional dengan ahli waris yang mana bank akan menyampaikan bahwa orang tua yang bersangkutan telah melakukan pinjaman dan apakah ahli waris ingin menanggung pinjamannya dengan meneruskan pembiayaan atau pihak bank harus menjual jaminannya. Adapun yang berkenaan dengan hal ini ialah ahli waris yang memberitahu kepada pihak bank secara lisan, bahwa nasabah yang memiliki pembiayaan telah meninggal dunia, selanjutnya pihak bank akan memberikan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh pihak keluarga nasabah, lalu bank memberikan dokumen-dokumen kepada pihak keluarga untuk di isi dan dilengkapi, jika ahli waris sudah melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah diberikan oleh pihak bank, maka bank akan memeriksa kembali kelengkapan persyaratan tersebut dan mendata di buku register klaim asuransi.

Langkah selanjutnya pihak bank akan menutup pembiayaan dengan asuransi dan bank harus melakukan tertib administrasi dengan baik, agar penanganan pembiayaan berjalan dengan lancar. Sebelum berkas dikirimkan kepada pihak asuransi, pihak bank memfotocopy semua persyaratan tersebut untuk dijadikan arsip sebagai petinggal untuk bank. Kemudian pihak bank menyerahkan semua dokumen tersebut kepada pihak asuransi dan pihak bank menunggu balasan dari pihak asuransi tersebut.

Langkah terakhir yang dilakukan pihak bank ialah memanggil kembali pihak ahli waris untuk mengambil berkas agunan nasabah yang berkenaan jika sudah terjadi pelunasan, bank akan menstempel tanda selesai pada buku register klaim asuransi dan menghubungi ahli waris kembali untuk pengambilan berkas agunana nasabah.

Proses penanganan pembiayaan murabahah di BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dari awal pengajuan klaim sampai dana klaim asuransi dibayarkan biasanya paling cepat 14 hari paling lama 3 bulan tergantung cepat atau lamanya dokumen pemenuhan asuransi dipenuhi.

Hasil wawancara dalam pengajuan klaim asuransi terdapat kendala yang dihadapi pihak bank untuk penanganan pembiayaan nasabah, yaitu lambatnya konfirmasi dari pihak keluarga untuk melapor ke bank bahwa nasabah telah meninggal dunia karena pemahaman ahli waris yang masih kurang tentang masalah asuransi dan tentunya itu akan menghambat proses pengajuan klaim. Faktor keadaan yang masih berduka juga berpengaruh terjadinya keterlambatan dalam melapor, selain waktu pelaporan kematian yang lambat, dokumen untuk pengajuan asuransi juga terjadi keterlambatan pemenuhan, yaitu kurangnya pengumpulan kelengkapan data yang diajukan oleh pihak keluarga, seperti surat keterangan kematian. Yang mana hal ini membuat proses pengajuan klaim asuransi menjadi lambat.

Solusi yang dilakukan pihak bank dalam mengatasi kendala dalam penanganan nasabah yang meninggal dunia yaitu sebelum nasabah melakukan pembiayaan, pihak nasabah sendiri harus benar-benar paham bagaimana

prosedur yang dilakukan dalam melakukan pembiayaan, sehingga dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. Pihak bank juga memastikan dengan pihak keluarga apakah pihak keluarga sudah tahu dan paham sistemnya, seperti cara melapor, berkas yang diperlukan dan hal penting lainnya. Agar mengantisipasi jika nasabah tersebut meninggal dunia tidak terjadi keterlambatan konfirmasi dari pihak keluarga dan juga agar mempercepat proses klaim asuransi. Jika terjadi pemenuhan dokumen yang lambat, maka biasanya petugas bank yang lain langsung membantu disela pekerjaan untuk membantu melengkapi dokumen yang di minta pihak asuransi.

C. Hasil Penelitian

1. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dalam menangani pembiayaan murabahah yang nasabahnya meninggal dunia sebelum jatuh tempo (masih terdapat kewajiban angsuran

Dalam menjalankan kegiatan usahanya bank sering kali mengalami peristiwa-peristiwa yang tidak pasti, maka dari itu bank selalu mengikut sertakan perusahaan asuransi untuk mengcover setiap pembiayaan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staf bank, secara garis besar proses penanganan pembiayaan nasabah yang meninggal dunia di setiap bank tidak jauh berbeda. Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya di landasan teori, bahwa penanganan pembiayaan bekerja sama dengan pihak atau lembaga asuransi. Begitu juga pada PT. Bank Syariah

Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Asuransi yang menjadi rekanan BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka bagi nasabah pembiayaan yaitu Al-Amin Syari'ah dan Takaful syari'ah. Akad yang digunakan asuransi syariah yaitu tijarah dan tabarru.

Waktu akad pembiayaan, sudah di cantumkan bahwa plafon yang di tawarkan oleh bank sudah termasuk asuransi dan pembayaran angsuran dibayar di awal sekaligus yang mana bertujuan agar mengatasi terjadinya kerugian dan hal-hal yang tidak di inginkan serta menghindari risiko jika nasabah yang bersangkutan meninggal dunia.

Dari wawancara dengan Bapak Sufian terdapat 2 nasabah yang meninggal dunia dari tahun 2018-2023 ini. Sehingga penanganan pembiayaan murabahah setiap nasabah harus memiliki penanganan penyelesaian yang baik agar dapat menyelesaikan pembiayaan tanpa merugikan satu pihak.

Penanganan pembiayaan yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu:

- a. Pihak bank melakukan pendekatan emosional dengan pihak keluarga.

Yaitu pihak bank akan menemui ahli waris untuk memberitahu bahwasanya orang tua yang bersangkutan ada melakukan pinjaman dan apakah ahli waris ingin menanggung pinjamannya dengan meneruskan pembiayaan atau pihak bank harus menjual jaminan. Jadi pihak bank tidak langsung melelang jaminan atau jaminan tersebut diajukan kenasabah lain.

- b. Bank akan menutup pembiayaan dengan asuransi.

Setelah pihak bank menerima semua berkas bahwa si nasabah telah meninggal dunia, maka bank akan menutup pembiayaan tersebut dengan asuransi yang dipakai oleh nasabah dengan melampirkan surat kematian. Semakin cepat dokumen pemberkasan asuransi dipenuhi maka semakin cepat dana klaim asuransi dibayarkan, selanjutnya di lakukan pelunasan pembiayaan nasabah.

- c. Bank harus melakukan tertib administrasi dengan baik.

Supaya penanganan pembiayaan berjalan lancar, maka pihak bank harus melakukan tertib administrasi dengan baik yaitu dari proses pengajuan dana sampai terealisasi dananya. Agar tidak ada celah bagi pihak asuransi untuk memperlambat dana klaim dari nasabah.

- d. Bank akan menghubungi kembali pihak keluarga.

Apabila sudah terjadi pelunasan pembiayaan dan bank akan menstampel tanda selesai pada buku register klaim asuransi untuk pengambilan berkas agunan nasabah.

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penyelesaian pembiayaan murabahah bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum jatuh tempo di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka?

Kendala yang dihadapi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dalam pencairan dana asuransi diantaranya :

- a. Pemahaman ahli waris yang masih kurang tentang masalah asuransi,

karena yang melakukan akad adalah nasabah yang bersangkutan.

- b. Faktor keadaan, yang mana nasabah belum bisa melaporkan karena keadaan ahli waris yang masih berduka.
- c. Faktor kelalaian, yaitu lambatnya konfirmasi dari pihak keluarga, ini merupakan kelalaian dari pihak keluarga sendiri yaitu menunda untuk melapor ke bank.
- d. Pemenuhan dokumen yang lambat.

Cara bank mengatasi kendala dalam penanganan pembiayaan nasabah yang meninggal dunia, yaitu:

- a. Pihak bank akan menjelaskan mengenai jenis pembiayaan, angsuran, keuntungan dan risiko-risiko yang akan dihadapi.
- b. Pihak bank akan memastikan bahwa nasabah mengerti dan pihak keluarga mengetahui akibat hukum yang akan terjadi setelah penandatanganan pembiayaan tersebut.
- c. Petugas bank langsung membantu disela pekerjaan untuk memenuhi dokumen yang diminta asuransi.

D. Analisis Data

- 1. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dalam Menangani pembiayaan murabahah yang nasabahnya meninggal dunia sebelum jatuh tempo (masih terdapat kewajiban membayar angsuran)**

Penanganan pembiayaan bagi nasabah yang meninggal dunia telah

di *cover* oleh lembaga asuransi. Begitu juga di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka juga bekerja sama dengan pihak atau lembaga asuransi. Dalam penanganannya BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin bekerja sama dengan Al- Amin Syari'ah dan takaful Syariah yang menjadi rekanan asuransi. Akad yang digunakan asuransi syariah yaitu *tijarah* dan *tabarru*. Dalam praktiknya, sisa pokok pembiayaan dari setiap pembiayaan nasabah yang meninggal dunia akan di *cover* oleh pihak asuransi, dengan catatan pembiayaan tersebut telah di asuransikan pada saat akad dan pembayaran angsuran dibayar di awal sekaligus. Jika pembiayaan tidak di asuransikan, maka pihak keluarga yang bertanggung jawab atas pembiayaan tersebut dengan melampirkan surat pernyataan tidak asuransi yang di tandatangi oleh pihak keluarga agar mencegah terjadinya kerugian dan memperkecil risiko apabila nasabah pembiayaan meninggal dunia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan (pegawai bank) bahwa terdapat 4 langkah cara penanganan pembiayaan pada nasabah yang meninggal dunia, yaitu :

- a. Pihak bank melakukan pendekatan emosional dengan ahli waris untuk menyampaikan bahwa orang tua yang bersangkutan telah melakukan pinjaman dan apakah ahli waris ingin menanggung pinjamannya dengan meneruskan pembiayaan atau pihak bank harus menjual pinjaman tersebut. Karena dengan melakukan pendekatan terselektif dapat membuat ahli waris merasa lebih tenang dalam mengambil keputusan

penyelesaian.

- b. Bank akan menutup pembiayaan dengan asuransi apabila bank telah menerima semua berkas bahwa si nasabah telah meninggal dunia, sehingga bank akan menutup pembiayaannya dengan asuransi yang dipakai oleh nasabah dengan melampirkan surat kematiannya. Semakin cepat dokumen pemberkasan asuransi di penuhi maka semakin cepat dana klaim asuransi di bayarkan selanjutnya dilakukan pelunasan pembiayaan nasabah.
- c. Bank harus melakukan tertib administrasi dengan baik, supaya penanganan pembiayaan berjalan dengan lancar, mulai dari proses pengajuan dana sampai terealisasinya dana tersebut. Sehingga tidak ada celah bagi pihak asuransi untuk memperlambat dana klaim dari nasabah.
- d. Pihak bank akan kembali menghubungi ahli waris jika sudah terjadi perlunasan pembiayaan dan bank akan menstampel tanda selesai pada buku register klaim asuransi untuk pengambilan berkas nasabah.

Untuk penanganan pembiayaan nasabah yang meninggal dunia, bank harus mempunyai penyelesaian yang baik, terstruktur dan terencana. Terdapat 10 prosedur pembiayaan bagi nasabah yang meninggal dunia yang harus dipenuhi oleh bank sesuai teori penanganan pembiayaan murabahah pada nasabah yang meninggal dunia yaitu : (Yasli, 2003, hlm. 29).

- 1) Ahli waris memberitahukan kepada pihak bank secara lisan terlebih dahulu bahwa nasabah yang melakukan pembiayaan telah meninggal

dunia.

- 2) Pihak bank akan menerima persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh pihak keluarga nasabah yang meninggal dunia.
- 3) Bank memberikan dokumen-dokumen kepada keluarga untuk di isi dan dilengkapi.
- 4) Jika ahli waris sudah melengkapi persyaratan yang telah diberikan oleh bank, maka bank akan memeriksa kembali kelengkapan persyaratan tersebut dan mendata dibuku register klaim asuransi.
- 5) Sebelum berkas dikirimkan kepada pihak asuransi, pihak bank memfotocopy semua persyaratan tersebut untuk dijadikan arsip sebagai pertinggal untuk bank.
- 6) Setelah semua proses yang dilakukan telah dilengkapi maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh pihak bank adalah menyerahkan semua dokumen-dokumen tersebut kepada pihak asuransi.
- 7) Pihak bank menunggu balasan dari pihak asuransi.
- 8) Setelah itu, pihak bank akan mendapatkan surat balasan yaitu surat perintah pembayaran klaim dari asuransi untuk mendebet rekening asuransi dalam hal pelunasan pembayaran sisa pembiayaan.
- 9) Pihak asuransi akan datang ke bank untuk menyelesaikan pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah yang meninggal dunia.
- 10) Jika sudah terjadi pelunasan, bank akan menstempel tanda selesai pada buku register klaim asuransi dan menghubungi ahli waris kembali untuk pengambilan berkas agunan nasabah.

Jadi ketika terdapat anggota nasabah yang meninggal dunia namun ia masih mempunyai kewajiban pembayaran angsuran seharusnya kita sebagai sesama muslim di ianjurkan untuk saling tolong menolong dan peduli satu sama lain sebagaimana yang terdapat dalam (Q.S. Al-Baqarah/2: 280) yang berbunyi :

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَإِنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui” (Kemenrtrian Agama RI, 2014, hlm. 47).

Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam dan dari hasil penelitian yang penulis lakukan di BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka ini, penanganan pembiayaan murabahah pada nasabah yang meninggal dunia sudah sesuai dengan prinsip keadilan. Hal ini didasarkan pada (Q.S. Al-Maidah/5:8) yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَآ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ وَعَدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Kementrian Agama RI, 2014, hlm. 108).

Yang mana jika dikaitkan dengan hasil penelitian, dengan dibebaskannya nasabah dari sisa hutangnya dengan mengajukan klaim

asuransi itu sudah tepat, karena tidak ada yang dirugikan baik dari pihak bank maupun dari pihak nasabah.

Dengan mengasuransikan menjadi langkah yang tepat jika terjadi nasabah yang meninggal dunia, akan tetapi juga tidak menutup kemungkinan terjadi resiko gagal klaim yang disebabkan dari ahli waris yang bersangkutan apabila tidak mengurus surat-surat yang dibutuhkan bank untuk mengajukan klaim asuransi, seperti surat kematian.

2. Kendala yang dihadapi dalam penyelesaian pembiayaan murabahah bagi nasabah yang meninggal dunia sebelum jatuh tempo di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Pasar Cempaka?

Menurut Pengamatan dari penulis saat melakukan kegiatan wawancara pada staf bank BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, dalam pengajuan klaim asuransi terdapat kendala yang dihadapi oleh pihak bank dalam penanganan pembiayaan nasabah, yaitu lambatnya kesadaran konfirmasi dari pihak keluarga untuk melapor ke bank bahwa nasabah telah meninggal dunia, tentunya itu akan menghambat proses pengajuan klaim. Selain waktu pelaporan kematian yang lambat, kurangnya pengumpulan kelengkapan data yang diajukan oleh pihak keluarga, seperti surat keterangan kematian. Yang mana hal ini memperlambat proses pengajuan klaim asuransi.

Allah Swt memberi arahan kepada setiap orang yang beriman untuk mendesain rencana apa yang dilakukan dikemudian hari. Sebagaimana Firman-Nya dalam (Q.S. Al-Hasyr/59:18) yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا

تَعْمَلُونَ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang diperbuatnya untuk hari esok (masa depan), dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan*”. (Kementrian Agama RI, 2019, hlm. 548).

Ayat diatas menyarankan kepada orang yang beriman untuk membuat persiapan untuk hari esok. Sehingga, asuransi syariah yang merupakan rencana untuk kemungkinan di masa depan, sesuai dengan isi ayat di atas. Jika dikaitkan dengan hasil wawancara, solusi yang dilakukan pihak bank dalam mengatasi kendala dalam penanganan nasabah yang meninggal dunia, menurut peneliti pihak bank sudah bagus dalam memberikan solusi diantaranya sebelum nasabah melakukan pembiayaan, pihak nasabah sendiri harus benar-benar paham bagaimana prosedur yang dilakukan dalam melakukan pembiayaan, sehingga dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dan menyiapkan sesuatu yang tidak terduga. Pihak bank juga memastikan dengan pihak keluarga apakah pihak keluarga sudah tahu dan paham sistemnya, seperti cara melapor, berkas yang diperlukan dan hal penting lainnya. Agar mengantisipasi jika nasabah tersebut meninggal dunia tidak terjadi keterlambatan konfirmasi dari pihak keluarga dan juga agar mempercepat proses klaim asuransi . Jika terjadi pemenuhan dokumen yang lambat, maka petugas bank yang lain langsung membantu disela pekerjaan untuk membantu melengkapi dokumen yang di minta pihak asuransi.