

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

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

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

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

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*Office channeling*) dengan lebih kurang 750 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

---

<sup>1</sup> <http://www.Bnisyariah.co.id>. Tanggal 29 April tahun 2000.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 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 spek 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-pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Bank BNI Syariah Banjarmasin adalah lembaga keuangan perbankan syariah yang berdiri tanggal 29 April tahun 2000. BNI Syariah merupakan perbankan syariah yang tidak hanya melayani produk tabungan dan kredit melainkan juga produk yang lain seperti: tabungan haji, tabungan kurban serta produk kredit kepemimpinan rumah. Bank BNI Syariah saat ini telah didukung oleh berbagai layanan modern dan canggih, hal ini memiliki maksud supaya masyarakat akan mudah menggunakan berbagai fasilitas dan produk dari perusahaan Bank BNI Syariah juga bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNI Syariah Banjarmasin terletak di jalan Ahmad Yani KM. 4,5 No. 385 Banjarmasin. Bangunan BNI Syariah Banjarmasin yang terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar yang terdiri dari ruangan Consume Sales, ruangan Prima nasabah, Mushola dan Toilet. Lantai dua yang terdiri dari ruang Branch Manager, ruangan SME Financing, Operasional Manager, ruangan Customer Service dan Toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan Operasional, ruang General Affair,

ruangan Consumer Processing, Mushola, Dapur dan dua Toilet. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan kantor. Sekarang BNI Syariah Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin.<sup>2</sup>

## **2. Visi, Misi dan Budaya Kerja BNI Syariah**

### **a. Visi BNI Syariah**

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

### **b. Misi BNI Syariah**

Secara istiqamah melaksanakan amanah untuk memaksimalkan kinerja dan layanan perbankan serta jasa keuangan syariah sehingga dapat menjadi bank syariah kebanggaan anak Negara.

Di dalam mencapai misinya, BNI Syariah Banjarmasin selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintaince*) hubungan baik dengan nasabah/mudharib.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Panji Arohman, *Staf Pengelola Pembiayaan BNI Syariah Banjarmasin*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin 04 Mei 2015.

<sup>3</sup> <http://www.bni-syariah.co.id/visi-dan-misi>

### c. Budaya Kerja

Budaya kerja adalah nilai-nilai (*value*) dan keyakinan (*beliefs*) yang menjadi pedoman dalam perilaku, yang dinilai penting bagi kelangsungan suatu organisasi. Organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama terbukti merupakan organisasi yang memiliki budaya kerja yang memiliki budaya kerja yang kokoh serta serta menunjang visi organisasi. Budaya kerja Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

#### 1) Amanah

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

#### 2) Jama'ah

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

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

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

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job description*nya sebagai berikut:

1. *Branch Manajer* (BM)
2. *Operational Manajer* (OM)
3. *Customer Services* (CS)
4. *Operasional Head* (OH)
5. *General Affair Head* (GFH)
6. *SME Financing Head* (SFH)
7. *Consumer Sales Head* (CSH)
8. *Teller*
9. *Administrasi Assistant* (ADA)

#### **4. Deskripsi Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan cara observasi dan wawancara langsung kepada responden, yaitu **dari pihak bank**.

##### 1. Deskripsi Data 1

###### a. Identitas Responden

Nama : Fanji Arrohman

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : SME Financing Head

Menurut hasil wawancara dengan bapak Fanji Arrohman ada beberapa faktor penyebab pembiayaan bermasalah:

a) Faktor dari bank (internal)

- (1) Kondisi usahanya nasabah yang lagi turun.
- (2) Banyak berhutang di tempat lain.
- (3) Adanya i'tikad kurang baik.
- (4) Kurang cakap dalam mengelola usahanya.
- (5) Kebijakan pemerintah.
- (6) Bencana alam.
- (7) Penundaan pembayaran.
- (8) Kurang teliti dalam memberikan pembiayaan.
- (9) Tidak meneliti berkasa secara maksimal dan tidak mensurvey.
- (10) Terlalu mudah memberikan pembiayaan.
- (11) Kurang komunikasi dengan nasabah.

b) Faktor eksternal

- (1) Karakter nasabah tidak amanah (tidak jujur dalam memberikan informasi dan laporan tentang kegiatannya).
- (2) Musibah yang menimpa perusahaan nasabah.
- (3) Kegagalan usaha nasabah.
- (4) Musibah terhadap nasabah atau terhadap kegiatan usaha nasabah.
- (5) Tidak mampu menanggulangi masalah/ kurang menguasai bisnis.

## 2. Deskripsi Data 2

### a. Identitas Responden

Nama : Dian Natalia Sari

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Recovery And Remedial Head

Dari mulai berdirinya Bank BNI Syariah Banjarmasin ada sekitar kurang lebih 3000 nasabah yang dibiayai oleh Bank BNI Syariah Banjarmasin memiliki pembiayaan bermasalah kurang lebih 10% pembiayaan bermasalah bermasalah setiap bulan. Jika dilihat dari segi kualitas pembiayaan yang bermasalah ada tiga kategori yang bisa dilihat yaitu:

#### a. Calon Masalah

Calon masalah yang dimaksud adalah ketepatan nasabah waktu pembayaran nasabah menurun, pembayaran nasabah selalu terlambat sehingga selalu dingatkan untuk melakukan pembayaran.

#### b. Masalah Semi Permanen

Masalah semi permanen biasanya terjadi ketika nasabah mengalami kesulitan dalam pembayaran, misalnya bulan ini bisa bayar, dan bulan depan tidak bisa bayar. Itikad baik nasabah masih ada untuk membayar. Hanya saja tidak bisa tepat waktunya dalam pembayaran dan masih bisa dibicarakan secara baik-baik.

#### c. Pembiayaan bermasalah permanen (tunggakan diatas 6 bulan)

Yang dimaksud pembiayaan bermasalah secara permanen adalah terhentinya pembayaran yang dilakukan oleh nasabah, selain itu unit barangnya sudah tidak ada

lagi dan orang yang bersangkutan pun sudah tidak ada lagi, data yang dimiliki oleh remedialpun tidak jelas atau tidak ada sama sekali.

Dari sekian persen pembiayaan bermasalah, rata-rata penyebab utamanya adalah:

a. Pada saat *booking* awal

Jika dilihat dari internal ada unsur kesengajaan pada waktu *survey* ada kerjasama antara pihak eksternal (konsumen) dan internal (nasabah) dengan pihak pembiayaan yang menerima nasabah dengan data fiktif, dan ketika di survey terjadilah semacam sandiwara antara eksternal atau ada kerjasama antara dua belah pihak sehingga pada akhirnya pasti menimbulkan masalah dan kasus inilah yang paling berat masalahnya untuk diselesaikan.

b. Kemampuan nasabah menurun

Kemampuan nasabah dilihat dari pendapatan nasabah yang bisa berubah-ubah, misalnya pendapatan perbulan biasanya lima juta menjadi dua juta.

Adapun peran bank dalam melakukan penarikan barang yang dibiayai oleh Bank BNI Syariah Banjarmasin setelah terjadinya pembiayaan yang tidak lancar, yaitu terjadinya kemacetan di atas 60 *up* atau 60 hari. Akan tetapi ketika ada nasabah yang mengalami kemacetan diatas 60 *up*, maka bank tidak langsung ambil kesimpulan tarik putus melakukan penarikan terhadap barang yang di kredit nasabah. Remedial disini juga berperan memberikan solusi atau pemecahan bagi nasabah yang mengalami kesulitan dalam pembayaran.

Hal yang pertama sebelum remedial menarik barang yang di dibiayai kepada nasabah yang mengalami kemacetan diatas 60 up yaitu:

a. Persuasip

Tahap ini dilakukan untuk mempelajari kasus-kasus nasabah yang mengalami kemacetan. Melihat masalah yang di alami oleh nasabah, misalkan nasabah tidak mampu membayar angsuran karena apa. Biasanya nasabah sedang mengalami kesuliatan seperti terjadi bencana alam, kebakaran, kerampokan dll. Pihak remedial tidak langsung menarik barang yang dikredit nasabah, akan tetapi remedial masih memberikan keringanan kepada nasabah sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak. Misalkan memberikian perpanjangan pembiayaan dan memberikan keringanan pembayaran bulanan sesuai dengan kemampuan nasabah.

b. Tarik Putus

Tarik putus yang dimaksud adalah melakukan penarikan unit dikarenakan sudah tidak ada lagi jalan penyelesaiannya, misalkan ketika sudah diberikan keringanan dan solusi oleh remedial, nasabah juga tidak sanggup untuk menjalankannya maka akan langsung dilakukan penarikan terhadap unit milik nasabah, dan apabila unitnya tidak ada atau belum ditemukan maka harus dilakukan pencarian bisa melalui remedial itu sendiri ataupun bekerjasama dengan perusahaan rekanan.

c. Jalur hukum

Jalur hukum dilakukan ketika semua jalan yang ditempuh sudah tidak bisa dilakukan, baik itu persuasip maupun tarik putus maka akan dilibatkan aparat baik itu polisi, polres dan polda.<sup>4</sup>

Penyelamatan pembiayaan bermasalah yang ditangani remedial tersebut masuk dalam kategori *Rescheduling* yaitu:

a. Memperpanjang jangka waktu pembiayaan.

Dalam hal ini nasabah akan diberikan keringanan dalam masalah jangka waktu pembiayaannya misalnya perpanjangan jangka waktu pembiayaan. Perpanjangan jangka waktu pembiayaan dari 6 bulan menjadi satu tahun sehingga si debitur mempunyai waktu yang lebih lama untuk mengembalikannya.

b. Memperpanjang jangka waktu angsuran

Memperpanjang jangka waktu angsuran hampir sama dengan jangka waktu pembiayaan. Dalam hal ini jangka waktu angsuran pembiayaannya diperpanjang pembayarannya pun misalnya dari 36 kali menjadi 48 kali dan hal ini tentu saja jumlah angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran.

Ada juga nasabah yang sudah beberapa bulan tidak bisa membayar tetapi masih ingin melanjutkan pembiayaan tapi merasa tidak sanggup jika harus membayar dendanya maka denda yang harus dibayar akan diberikan keringan dan nasabah tidak disuruh membayar penuh denda yang dialaminya, apa pun masalah yang membuat

---

<sup>4</sup> Dian Natalia Sari, *Recovery And Remedial Head BNI Syariah Banjarmasin*, Wawancara Pribadi, Banjarmasin 11 Mei 2015.

nasabah merasa berat dalam melakukan pembayaran maka pihak remedial akan memberikan solusi agar pembiayaan tersebut bisa terus berjalan sebagaimana mestinya. Dan dengan cara tersebut banyak pembiayaan yang terancam macet bisa kembali membayar cicilannya karena nasabah sudah dimudahkan dengan diberikan solusi oleh remedial.

Menurut dua responden yang diatas faktor penyebab pembiayaan bermasalah adalah:

- a. Kondisi usaha menurun.
- b. Banyak berhutang di tempat lain.
- c. Adanya i'tikad kurang baik.
- d. Kurang cakap dalam mengelola usahanya.
- e. Bencana alam.
- f. Penundaan pembayaran.
- g. Faktor ekonomi.

Selama dilapangan penelitian memperoleh 3 kasus pembiayaan bermasalah yang ditangani oleh pihak bank, yang akan dipaparkan dalam kasus dibawah ini **data dari nasabah**, yaitu:

Uraian kasus I

1. Deskripsi data 1

- a. Identitas Responden

Nama : Sujarno

Jenis kelamin : Perempuan

Sebagai : Nasabah BNI Syariah Banjarmasin

Berdasarkan uraian kasus keterlambatan pembayaran pada saat jatuh tempo bisa terjadi karena lupa bahwa saat itu nasabah harus membayar angsuran pembiayaan rumah, bisa juga terjadi karena nasabah tidak memiliki uang yang cukup untuk melakukan pembayaran, bisa juga dikarenakan ada unsur kesengajaan dari pihak nasabah. Pengelola nasabah keterlambatan pembayaran pada saat jatuh tempo sebenarnya bukan pekerjaan remedial, tetapi ini adalah wilayah pekerjaan AO. Karena pada dasarnya tugas AO adalah mengelola pembiayaan bermasalah yang macet dari 1 hari sampai 59 hari. Peran remedial disini adalah membantu AO karena remedial lebih berpengalaman dalam menangani pembiayaan bermasalah supaya pembiayaan bermasalah itu tidak menjadi lebih parah.

Hal yang pertama dilakukan remedial adalah mengelola keterlambatan nasabah dalam melakukan pembayaran tersebut adalah dengan menelpon nasabah yang bersangkutan dengan menanyakan kabar nasabah apakah baik-baik saja kabarnya, dan selanjutnya mengingatkan nasabah bahwa nasabah sudah waktunya melakukan pembayaran cicilan pembiayaan. Jika nasabah memang lupa biasanya tidak lama nasabah akan datang melakukan pembayaran karena sudah diingatkan.

Apabila sudah diingatkan dan nasabah juga tidak melakukan pembayaran maka akan diberikan surat pemberi tahuan/surat peringatan yakni SP 1, SP 2 dan SP 3 bahwasanya nasabah bersangkutan sudah melakukan penunggakan dan mendapatkan denda pada bulan pertama. Selanjutnya sampai berjalan dua bulan nasabah tidak kunjung melakukan pembayaran dan sudah merasa tidak sanggup

untuk melakukan pembayaran maka barang yang dibiayai akan ditarik oleh pihak bank dan jika nasabah masih mampu melakukan pembayaran maka pembiayaan masih bisa dilanjutkan.<sup>5</sup>

## Uraian kasus II

### 2. Deskripsi Data 2

#### a. Identitas Responden

Nama : Khairina

Jenis Kelamin : Perempuan

Sebagai : Nasabah

Berdasarkan uraian kasus pembiayaan bermasalah yang mengalami keterlambatan yang memasuki 60 hari dikelola oleh bank karena nasabah memang masih komit untuk melakukan pembayaran.

Hal yang pertama dilakukan oleh bank adalah membujuk nasabah agar kooperatif dengan selalu berhubungan dengan nasabah secara insentif dan berusaha mencari jalan atau solusi buat nasabah agar nasabah bisa melanjutkan cicilan, pihak bank akan berusaha berbicara dengan nasabah dan menanyakan masalah apa yang sedang dialami oleh nasabah agar masalah nasabah bisa terselesaikan sehingga bisa melanjutkan pembayaran pembiayaannya.

Permasalahan nasabah bermacam-macam, seperti penghasilan atau pendapatan nasabah menurun, keluarga nasabah lagi mengalami musibah seperti anak

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan Sujarno sebagai nasabah BNI Syariah Banjarmasin yang dilakukan pada tanggal 11 Mei 2015.

atau istri nasabah lagi dirawat dirumah sakit sehingga membutuhkan biaya yang banyak, usaha yang di jalani nasabah mengami kebangkrutan, dan lain sebagainya yang membuat nasabah tidak bisa melaksanakan kewajibanya.

Peran bank disini adalah mencari solusi kepada nasabah dengan melihat semua permasalahan yang sedang dialami oleh nasabah, remedial akan menayakan kepada nasabah apakah mereka masih ingin melanjutkan pembiayaan atau tidak. Jika nasabah sudah merasa tidak sanggup lagi melakukan pembayaran maka barang yang akan dibiayai akan ditarik oleh bank. Jika nasabah masih ingin melanjutkan maka bank akan memberikan solusi agar pembayaran yang dilakukan oleh nasabah menjadi lebih ringan. Misalnya, nasabah keberatan atas cicilan perbulan yang terlalu besar karena pendapatan nasabah yang lagi menurun maka bank akan memperkecil angsuran nasabah seberapa sanggup nasabah bisa membayar dengan menambah jangka waktu pembayaran supaya pembiayaan masih tetap bisa berjalan.

Ada juga nasabah yang sudah beberapa bulan tidak bisa membayar tetapi masih ingin melanjutkan pembiayaan tapi merasa tidak sanggup jika harus membayar dendanya maka denda harus dibayar akan diberikan keringan dan nasabah tidak disuruh membayar penuh denda yang dialaminya, apa pun masalah yang membuat nasabah merasa berat dan melakukan pembayaran maka pihak bank akan memberikan solusi agar pembiayaan tersebut bisa terus berjalan bagaimana mestinya

dan dengan cara tersebut banyak pembiayaan yang terancam macet bisa membayar cicilannya karena nasabah sudah dimudahkan dengan diberikan solusi oleh bank.<sup>6</sup>

### Uraian kasus III

#### 3. Identitas Responden 3

- a. Nama : Ahmad Saufi
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Sebagai : Nasabah

Pembiayaan bermasalah yang mengami penunggakan pembayaran selama enam bulan adalah pembiayaan bermasalah permanen, biasanya dilakukan karena ada unsur kesengajaan oleh nasabah. Pembiayaan bermasalah permanen ini dilakukan oleh nasabah karena nasabah memang sudah tidak memiliki itikad baik untuk melunasinya. Dan rata-rata pembiayaan bermasalah permanen ini pada awal mengajukan pembiayaan mereka tidak memberikan data yang sebenarnya pada saat mengajukan pembiayaan, sehingga ketika data itu didatangi oleh remedial ternyata semua data yang dimiliki atau yang di dapat pada Bank BNI Syariah itu palsu dan akhirnya menyulitka pencarian terhadap nasabah, pada akhirnya Bank BNI Syariah pun tidak memiliki data nasabah yang jelas dan nasabah seperti ini sudah dianggap hilang dan melanggar kontrak dan juga melanggar hukum.

---

<sup>6</sup> Hasil Wawancara dengan Khairina sebagai nasabah BNI Syariah Banjarmasin yang dilakukan tanggal 11 Mei 2015.

Tindakan remedial tersebut dalam cara menyelesaikan pembiayaan bermasalah melalui pengadilan agama, hal ini dilakukan karena nasabah sama sekali tidak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya. Baik itu dengan cara gugatan atau akta pengakuan hutang.

Apabila barang yang dibiayai oleh bank ditemukan oleh perusahaan tersebut maka bank akan membayar barang yang ditemukan itu kepada pihak perusahaan sesuai dengan kesepakatan, dan barang tersebut akan dijual kembali kepada nasabah yang ingin membelinya dengan pembayaran secara kontan atau pada akhirnya juga akan dilelang.

Apabila langkah-langkah di atas belum dapat menyelesaikan masalah, maka Bank BNI Syariah Banjarmasin menerapkan cara 3R untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah, yaitu :

- Penjadwalan kembali (*rescheduling*), yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya. berdasarkan fatwa DSN MUI No. 48/2005 tentang *rescheduling* penjadwalan kembali dapat dilakukan dengan mengubah jangka waktu pembiayaan, jangka pembayaran (penanggalan, tenggang waktu) dan jumlah angsuran.
- Persyaratan kembali ( *Reconditioning*), yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayar kepada bank, antara lain meliputi:

1. Perubahan jadwal pembayaran.
2. Perubahan jadwal angsuran.
3. Perubahan jangka waktu.
4. Perubahan nisbah dalam pembiayaan mudharabah dan musyarakah.

Pemberian potongan, mengacu pada fatwa DSN MUI No. 49/DSN-MUI/II/2015 tentang reconditioning, pihak bank melakukan tindakan ini terhadap nasabah apabila terdapat: a) perubahan kepemilikan usaha, b) perubahan jamina, c) perubahan pengurus, dan d) perubahan nama dan status perusahaan.

- Penataan kembali (Restructuring) yaitu perubahan persyaratan Penambahan dana fasilitas pembiayaan bank.
  1. Konversi akad pembiayaan.
  2. Konversi pembiayaan menjadi surat berharga syariah berjangka waktu menengah.
  3. Konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perubahan nasabah, yang dapat disertai dengan rescheduling atau reconditioning.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Ahmad Saufi sebagai nasabah BNI Syariah Banjarmasin yang dilakukan pada tanggal 11 Mei 2015.

## **B. Analisis Data**

Analisis data yang penulis kemukakan agar sistematis, bertitik tolak dari data yang telah disajikan dan diuraikan pada penyajian data, kemudian ditolak dengan perbandingan teori yang berkenaan dengan masalah dalam penelitian ini.

### **1. Analisis Terhadap Faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.**

#### **a. Faktor dari bank (internal)**

1. Kondisi usaha nasabah yang lagi turun.
2. Banyak berhutang di tempat lain.
3. Adanya i'tikad kurang baik.
4. Kurang cakap dalam mengelola usahanya.
5. Bencana alam.
6. Penundaan pembayaran.
7. Kurang teliti dalam memberikan pembiayaan.
8. Tidak meneliti berkasa secara maksimal dan tidak mensurvey.
9. Terlalu mudah memberikan pembiayaan.
10. Kurang komunikasi dengan nasabah.

#### **b. Faktor eksternal**

1. Karakter nasabah tidak amanah (tidak jujur dalam memberikan informasi dan laporan tentang kegiatannya).
2. Musibah yang menimpa perusahaan nasabah.
3. Kegagalan usaha nasabah.

4. Musibah terhadap nasabah atau terhadap kegiatan usaha nasabah.
5. Tidak mampu menanggulangi masalah/ kurang menguasai bisnis

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan nasabah pembiayaan melakukan wanprestasi tidak hanya dilakukan oleh pihak nasabah saja tetapi ada juga yang dari bank sendiri serta ada hubungannya dengan kebijakan pemerintah. Hal itu bisa terjadi karena manusia tidaklah selamanya benar, pasti akan adanya masa dimana melakukan kesalahan. Faktor tersebut tidak bias dihilangkan begitu saja, untuk mengantisipasinya semua pihak harus memahami satu sama lain.

## **2. Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.**

Berdasarkan penyajian data dan teori umum tentang pembiayaan bermasalah pada Bank BNI Syariah Banjarmasin, diketahui bahwa pembiayaan bermasalah pada Bank BNI Syariah Banjarmasin memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola pembiayaan-pembiayaan yang bermasalah. Dari jumlah total semua nasabah pembiayaan sejak bulan maret sampai mei 2015 ada terdapat 185 nasabah pembiayaan. Dari 185 nasabah pembiayaan terdapat 10 pembiayaan bermasalah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Dari sepuluh nasabah yang penulis jadikan responden terdapat 3 nasabah saja karena tiga nasabah ingi mengalami penunggakan pembayaran. Dengan adanya pembiayaan bermasalah pada Bank BNI Syariah Banjarmasin, maka pihak bank akan melakukan cara dalam mengelola pembiayaan agar bisa meminimalisasikan pembiayaan bermasalah.

Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bergerak secara khusus melayani dan menangani semua pembiayaan-pembiayaan bermasalah yang sudah dibiayai Bank BNI Syariah Banjarmasin agar dapat diselesaikan, baik itu dengan cara melanjutkan pembiayaan yang sudah berjalan atau dilakukan penarikan barang yang sudah dibiayai oleh Bank BNI Syariah Banjarmasin, apapun kebijakan yang dilakukan bank itu hanya bertujuan untuk mempertahankan pembiayaan yang sudah berjalan agar tidak terjadi kemacetan dan tidak merugikan perusahaan. Di samping itu bank juga bertugas menyelesaikan pembiayaan yang sudah tidak bisa dipertahankan seperti pembiayaan bermasalah atau bisa disebut dengan kredit macet.

Data yang dianalisis dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada Bank BNI Syariah Banjarmasin yakni sebagai berikut:

- a. Keterlambatan pembayaran pada saat jatuh tempo.

Berdasarkan uraian data 1, penulis mengemukakan bahwa keterlambatan pembayaran pada saat jatuh tempo bisa terjadi karena lupa bahwa saat itu nasabah harus membayar angsuran pembiayaan rumah, bisa juga terjadi karena nasabah tidak memiliki uang yang cukup untuk melakukan pembayaran, bisa juga dikarenakan ada unsur kesengajaan dari pihak nasabah. Hal yang pertama dilakukan remedial adalah dengan menelpon nasabah yang bersangkutan dengan menanyakan kabar nasabah apakah baik-baik saja kabarnya dan selanjutnya mengingatkan nasabah bahwa nasabah sudah waktunya melakukan pembayaran cicilan pembiayaan. Hal ini dilakukan sebagai upaya remedial melakukan pendekatan pembayaran terhadap nasabahnya, jika nasabah memang lupa biasanya tidak lama nasabah akan datang

melakukan pembayaran karena sudah diingatkan, hal seperti ini terus dilakukan remedial agar nasabah ingat akan kewajibanya.

Jika nasabah tidak memiliki uang yang cukup maka remedial akan membujuk nasabah agar kooperatif dengan selalu berhubungan dengan nasabah secara intensif dan berusaha mencari jalan atau solusi buat nasabah agar nasabah bisa terus melanjutkan cicilannya, pihak remedial akan berusaha berbicara dengan nasabah dan menayakan masalah apa yang sedang dialami oleh nasabah agar masalah nasabah bisa terselesaikan. Dalam hal ini kebijakan remedial sudah cukup bagus dalam mengelola nasabahnya, karena remedial dan nasabah mau berinisiatif dan aktif melakukan negosiasi agar permasalahan dapat diselesaikan.

- b. Pembiayaan bermasalah yang mengalami keterlambatan pembayaran dari 60 hari sampai seterusnya.

Berdasarkan uraian data 2, penulis mengemukakan bahwa Pembiayaan bermasalah yang mengalami keterlambatan pembayaran yang sudah memasuki 60 (enam puluh) hari tidak dilakukan penarikan karena nasabah memang masih komitmen untuk melakukan pembayaran.

Hal yang pertama dilakukan oleh remedial adalah membujuk nasabah agar kooperatif dengan selalu berhubungan dengan nasabah secara intensif dan berusaha mencari jalan atau solusi buat nasabah agar nasabah bisa terus melanjutkan cicilannya, pihak remedial akan berusaha berbicara dengan nasabah dan menayakan masalah apa yang sedang dialami oleh nasabah agar masalah nasabah bisa terselesaikan. Hal ini sangat bagus dilakukan karena remedial terus melakukan

pendekatan terhadap pembiayaan bermasalah dan pada prinsipnya pendekatan terhadap pembiayaan bermasalah harus dilakukan untuk menangani pembiayaan bermasalah yang masih memiliki prospek untuk membayar.

Permasalahan nasabah bermacam-macam, seperti penghasilan atau pendapatan nasabah menurun, keluarga nasabah lagi mengalami musibah seperti anak atau istri nasabah lagi dirawat dirumah sakit sehingga membutuhkan biaya yang banyak, usaha yang dijalankan nasabah tiba-tiba mangalami kebangkrutan, dan lain sebagainya yang membuat nasabah tidak bisa melakukan kewajibanya.

Jadi pihak bank disini mencari solusi kepada nasabah dengan melihat semua permasalahan yang sedang dialami oleh nasabah, bank akan menanyakan kepada nasabah apakah mereka masih ingin melanjutkan pembiayaan atau tidak. Jika nasabah sudah merasa tidak sanggup lagi melakukan pembayaran maka barang yang akan dibiayai akan ditari oleh bank, jika nasabah masih ingin melanjutkan maka bank akan memberikan solusi agar pembayaran yang dilakukan oleh nasabah menjadi lebih ringan, misalnya, Nasabah kebertan atas cicilan perbulan yang terlalu besar karena pendapatnan nasabah yang lagi menurun maka bank akan memperkecil angsuran nasabah seberapa sanggup nasabah bisa membayar dengan menambah jangka waktu pembayaran supaya pembiayaan masih tetap bisa berjalan.

Penyelamatan pembiayaan bermasalah yang ditangani remedial tersebut masuk dalam kategori *Rescheduling* yaitu:

1. Memperpanjang jangka waktu pembiayaan.

Dalam hal ini nasabah akan diberikan keringanan dalam masalah jangka waktu pembiayaannya misalnya perpanjangan jangka waktu pembiayaan. Perpanjangan jangka waktu pembiayaan dari 6 bulan menjadi satu tahun sehingga si debitur mempunyai waktu yang lebih lama untuk mengembalikannya.

2. Memperpanjang jangka waktu angsuran.

Memperpanjang jangka waktu angsuran hampir sama dengan jangka waktu pembiayaan. Dalam hal ini jangka waktu angsuran pembiayaannya diperpanjang pembayarannya pun misalnya dari 36 kali menjadi 48 kali dan hal ini tentu saja jumlah angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran.

Ada juga nasabah yang sudah beberapa bulan tidak bisa membayar tetapi masih ingin melanjutkan pembiayaan tapi merasa tidak sanggup jika harus membayar dendanya maka denda yang harus dibayar akan diberikan keringan dan nasabah tidak disuruh membayar penuh denda yang dialaminya, apa pun masalah yang membuat nasabah merasa berat dalam melakukan pembayaran maka pihak remedial akan memberikan solusi agar pembiayaan tersebut bisa terus berjalan sebagaimana mestinya. Dan dengan cara tersebut banyak pembiayaan yang terancam macet bisa kembali membayar cicilannya karena nasabah sudah dimudahkan dengan diberikan solusi oleh remedial.

Dari penerapan rescheduling diatas sudah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 48/2005 point tentang rescheduling (penjadwalan kembali) dapat dilakukan dengan mengubah jangka waktu pembiayaan, jadwal pembayaran (penanggalan, tenggang

waktu) dan jumlah angsuran. Hal ini dilakukan apabila terjadi ketidakcocokan jadwal angsuran yang dibuat account officer dengan kemampuan dan kondisi nasabah. Pemecahannya adalah dengan mengevaluasi dan menganalisis kembali seluruh kemampuan usaha nasabah sehingga cocok dan tepat dengan jadwal yang baru. Bank tidak perlu meneliti ulang tentang jaminan dan segala bentuk perijinan yang ada.

1. Persyaratan kembali ( *Reconditioning*), yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayar kepada bank, antara lain meliputi:
  - a. Perubahan jadwal pembayaran.
  - b. Perubahan jadwal angsuran.
  - c. Perubahan jangka waktu.
  - d. Perubahan nisbah dalam pembiayaan mudharabah dan musyarakah.
  - e. Perubahan proyeksi bagi hasil dalam pembiayaan mudharabah atau musyarakah.
2. Pemberi potongan. Mengacu pada fatwa DSN MUI No. 49/DSN-MUI/II/2005 tentang *reconditioning*, pihak bank melakukan tindakan ini terhadap nasabah apabila terdapat:
  - a. Perubahan kepemilikan usaha.
  - b. Perubahan jaminan.
  - c. Perubahan pengurus.
  - d. Perubahan nama dan status perusahaan.

Keempat hal diatas akan menyebabkan perubahan penanggungjawaban pembiayaan dan perubahan status yuridis perubahan yang mungkin tidak tepat lagi dengan menggunakan perjanjian semula.

3. Penataan kembali (*Restructuring*) yaitu perubahan persyaratan pembiayaan yang antara lain meliputi:
  - a. Penambahan dana fasilitas pembiayaan bank.
  - b. Konversi akad pembiayaan.
  - c. Konversi pembiayaan menjadi surat berharga syariah berjangka waktu menengah.
  - d. Konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perubahan nasabah, yang dapat disertai dengan rescheduling atau reconditioning.
4. Penyitaan/Eksekusi Jaminan (180 hari sampai dengan 270 hari). Setelah dua kali di rescheduling tidak ada perubahan, nasabah mendatangi Bank BNI Syariah Banjarmasin untuk meminta pihak Bank BNI Syariah Banjarmasin membantu menjualkan agunan/jaminan yang ada tidak melalui pelelangan hal ini didasarkan atas asas kekeluargaan. Pihak Bank BNI Syariah Banjarmasin tidak mengambil secara paksa barang agunan/jaminan. Akan tetapi pihak nasabah sendiri yang secara sukarela meminta untuk dijualkan.

Cara ini belum tepat, hal ini terbukti dari sepuluh nasabah yang penulis jadikan responden terdapat tiga nasabah yang mengalami penunggakan yang masuk

dalam kategori ini belum juga diterapkan cara ini. Mereka mengaku baru di jadwal ulang oleh bank belum sampai adanya penyitaan jaminan. Dalam hal ini diberikan kepada nasabah dengan pertimbangan nasabah sudah akan mampu bagi membayar pembiayaan tersebut. Akan tetapi, nasabah tetap mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjamannya sampai lunas.

Tindakan bank tersebut termasuk dalam melakukan pembinaan pembiayaan bermasalah yaitu, upaya yang dilakukan dalam mengelola pembiayaan bermasalah agar dapat diperoleh hasil yang optimal sesuai dengan tujuan pemberian pembiayaan tersebut. Selain itu bank juga berusaha melakukan penyelamatan pembiayaan yaitu dengan mengelola pembiayaan bermasalah yang masih memiliki prospek dengan tujuan untuk meminimalkan kemungkinan timbulnya kerugian bagi perusahaan pembiayaan dan menyelamatkan kembali pembiayaan yang ada agar menjadi lancar atau dengan kata lain kualitas pembiayaan nasabah meningkat.

- c. Pembiayaan bermasalah yang mengalami keterlambatan pembayaran selama 6 bulan.

Berdasarkan uraian data 3, penulis mengemukakan bahwa peran bank dalam menangani pembiayaan bermasalah diatas 6 bulan tergolong rumit, karena pembiayaan ini masuk dalam kategori pembiayaan bermasalah yang tidak terselesaikan, hal yang membuat sulitnya penyelesaian pembiayaan seperti ini dikarenakan bank tidak memiliki data yang cukup untuk melakukan pencairan karena pembiayaan bermasalah diatas 6 bulanan rata-rata semua nasabah datanya palsu,

sehingga sangat sulit penyelesaiannya dan bank pun tidak mau dicari kemana. Maka dari itu bank hanya bisa melakukan hal sebagai berikut:

Melaporkan tindakan nasabah ke Polisi atau pihak yang berwajib baik itu polisi, polda atau polres atas pelanggaran yang dilakukan oleh nasabah. Dikepolisian bank akan memberikan keterangan menyangkut tentang tindakan nasabah dan memberikan data-data unit yang dibiayai bank BNI Syariah Banjarmasin seperti merek sepeda motor dan mobil, tahun pengeluaran barang, nomor mesin dan lain sebagainya yang berkaitan dengan barang yang hilang dibawa kabur nasabah. Tindakan bank tersebut masuk dalam kategori penyelesaian pembiayaan bermasalah melalui pengadilan negeri atau jalur hukum. Penyelesaian cara ini dilakukan terhadap nasabah-nasabah yang sudah tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya. Dan masuk dalam tindakan kejahatan karena membawa kabur barang yang sedang dalam proses pembiayaan dan menghilang begitu saja.

Apabila barang yang dibiayai bank ditemukan oleh perusahaan maka bank akan membayar barang yang telah ditemukan itu kepada pihak perusahaan sesuai kesepakatan dan barang tersebut akan dijual kembali kepada nasabah yang ingin membelinya dengan pembayaran kontan atau pada akhirnya juga akan dileleng. Dengan cara ini bank lebih mudah dalam melakukan pencairan pembiayaan yang bermasalah, cara seperti ini memang bagus dilakukan hanya saja untuk menemukan unit yang hilang tersebut memerlukan waktu yang tidak singkat, karena pencarian tidak tahu harus dilakukan kemana akibat keterbatas data yang dimiliki. Didalam teori memang tidak ada cara yang seperti ini dilakukan, tetapi manajemen seperti ini

sangat bagus dijalankan dalam upaya menangani dan menemukan pembiayaan-pembiayaan bermasalah yang dibawa kabur nasabah dan itu tidak bisa dilakukan oleh remedial sendiri tanpa bantuan dan kerjasama dengan perusahaan rekanan. Sebelum semua itu dilakukan, terlebih dahulu remedial mengusulkan cara-cara penyelesaian tersebut kepada direksi baik itu ke pimpinan cabang maupun ke kantor pusat. Jika semua pengajuan disetujui oleh pimpinan cabang atau pun pusat, maka bank dapat melaksanakan penyelesaian pembiayaan sesuai dengan cara penyelesaian yang disetujui direksi.

Dari kasus tersebut terlihat bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah tidak melalui harus melalui jalur hukum/pengadilan tetapi dapat juga diselesaikan secara kekeluargaan, di mana biaya jauh lebih murah, dengan cara penyelesaian yang mudah dan relatif cepat. Dari penyelesaian pembiayaan bermasalah tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Banjarmasin sudah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ada.