**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Langkah yang diambil pemerintah untuk mengembangkan kembali sistem Perbankan yang sehat dalam rangka mendukung program pemulihan dan pemberdayaan alat ekonomi nasional adalah dengan mengembangkan sistem perbankan syari’ah. Tujuan pengembangan lembaga keuangan syari’ah adalah untuk memenuhi jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsep bunga (riba), kebutuhan akan produk-produk dan jasa Perbankan.

Lembaga keuangan syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya dengan berlandaskan prinsip syariah Islam. Lembaga keuangan Syariah terdiri dari Bank dan Non Bank (asuransi, Ppegadaian, koperasi, reksa dana, pasar modal, BPRS, dan BMT).[[1]](#footnote-2)

Sekarang ini masyarakat Indonesia sedang giat-giatnya meningkatkan usaha di segala bidang, hal tersebut sudah ada dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alenia ke IV yakni mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Untuk mewujudkan hal tersebut membutuhkan dana yang tidak sedikit. Salah satu usaha yang dilakukan pemerintah adalah dengan cara menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan kembali ke masyarakat secara efektif dan efesien, untuk itu diperlukan badan usaha yang bergerak di bidang lalu lintas dan peredaran uang yakni Bank.[[2]](#footnote-3)

Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[[3]](#footnote-4)

Dilihat dari Prinsipnya bank dibedakan menjadi dua yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah, bank konvensional adalah Bank yang menggunakan prinsip bunga, sedangkan bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah Bank umum Syariah atau Bank Syariah Mandiri yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam, atau dengan kata lain yaitu bank yang tata cara beroperasinya mengacu dengan ketentuan-ketentuan Islam yaitu Al-Quran dan Hadist. Berbeda dengan Bank Konvensional yang menggunakan system bunga. Bank Syariah tiding Mengenal Sistem bunga, namun Bank Syariah Menggunakan system bagi hasil atau *Profit Sharing.*

Secara konsep perbankan syariah dan konvensional adalah sama-sama berfungsi sebagai *financial intermediary* sehingga banyak produk perbankan syariah tidak berbeda dengan produk bank konvensional dan secara struktural industri perbankan syariah berdampingan dengan industri perbankan konvensional, dimana bank syariah berusaha untuk secara konsisten mendukung proses *saving-investment.* Pada bank syariah juga ada produk dana seperti tabungan atau deposito seperti wadiah dan mudharabah, giro, dan pembiayaan konsumer.

Pembiayaan Bank Syariah Mandiri menawarkan berbagai macam tentang apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar seprti tabungan, Giro, Deposito, Layanan deposito Priority, Pembiayaan Konsumer seperti : BSM Implan, pembiayaan peralatan kedokteran, pembiayaan edukasi BSM, pembiayaan kepada pensiunan, pembiayaan kepada koperasi karyawan untuk para anggotanya, pembiayaan Griya BSM, pembiayaan Griya BSM Bersubsidi, Pembiayaan kendaraan bermotor, produk jasa, emas , haji dan umroh.[[4]](#footnote-5)

Seperti kita ketahui banyak masyarakat disekitar kita tertarik menggunakan pembiayaan yang ada di salah satu bank syariah, baik untuk individu atau keperluan lainnya, tetapi ada saja nasabah bank yang tidak tepat membayar pembiayaan tersebut tidah sesuai dengan tempo yang telah ditetapkan oleh pihak bank ke nasabah masing-masing, ada yang lewat jatuh temponya melebihi standar ketetapan pembiayaan bank dan ada juga yang pembiayaan macet.

Adapun nasabah yang pembiayaan melebihi jatuh tempo hampir meluas sekarang ini, dikarenakan krisis ekonomi yang menurun sehingga membuat nasabah menunda pembayaran pembiayaan sesuai dengan akad yang telah disepakati, karena nasabah lebih mementingkan keperluan pokok sehari-hari terlebih dahulu sehingga termasuk menjadi pembiayaan yang jatuh tempo. itulah penulis tertarik mengangkat judul pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo ini agar dibahas pada penyusunan tugas akhir.

Kegiatan penyaluran kredit (Pembiayaan) mempunyai peranan penting bagi Perbankan, karena kredit atau pembiayaan merupakan bagian terbesar sumber penghasilan Bank.[[5]](#footnote-6) Namun, penyaluran pembiayaan tersebut harus melalui proses analisis kredit. Karena pemberian pembiayaan tanpa dianalisis terlebih dahulu akan sangat membahayakan bank. Terlebih hanya akan menyebabkan pembiayaan bermasalah (Macet) atau biasa disebut NPF (*Non Performing Financing*).

Dalam menjalankan kredit bisnis perbankan yang penuh resiko Bank Syariah juga tidak terlepas dari resiko pembiayaan bermasalah (*Non Performing Financing/NPF*) sehingga bank syariah perlu mengatur strategi agar tingkat NPF di Bank Syariah tidak dalam kondisi yang mengkhawatirkan. Pembiayaan bermasalah adalah suatu kondisi pembiayaan, dimana ada suatu penyimpangan utama dalam pembayaran kembali pembiayaan yang menyebabkan kelambatan dalam pengembalian atau kemungkinan potensial loss.[[6]](#footnote-7)

Untuk menghindari dan meminimalisir pembiayaan bermasalah (NPF) pihak perbankan dalam memberikan pembiayaan pada nasabahnya menggunakan cara memproses penyelesaian pembiayaan. Sehubungan dengan masalah tersebut maka penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut dengan judul ‘’**Proses Penyelesaian Pembiayaan yang Sudah Lewat Jatuh Tempo Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang’’**

1. **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas yang telah dikemukakan, yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Proses Penyelesaian Pembiayaan yang sudah lewat jatuh Tempo pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang?
2. Apa saja kendala atau hambatan dari penyelesaian prmbiayaan yang sudah lewat jatuh tempo pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang?
3. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui proses Penyelesaian Pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala / hambatan yang diterima oleh bank dalam penagihan dan penyelesaian dalam menghadapi nasabah yang pembiayaan bermasalah atau yang jatuh tempo.
3. **Manfaat Penelitian**
4. Penelitian teoritis

Hasil laporan ini diharapkan memberikan dan memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai pembiayaan dan cara mengatasi nasabah yang pembiayaannya sudah lewat jatuh tempo.

1. Penelitian praktis

Laporan akhir ini merupakan salah satu pengetahuan dan sumber informasi untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

1. **Jenis dan Sumber Data**
2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah data Kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang bukan berbentuk angka atau nominal tertentu, tetapi lebih sering berbentuk kalimat pernyataan, uraian, deskripsi yang mengandung suatu makna dan nilai (values) tertentu yang diperoleh melalui instrumen penggalian data khas kualitatif seperti wawancara, observasi, Focussed Group Discussion, analisis dokumentasi, dan sebagainya.[[7]](#footnote-8)

1. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian adalah bersumber pada data sekunder yaitu data yang diambil dari pengumpulan data dengan mempelajari maalah yang berhubungan dengan objek yang ditelti melalui buku-buku pedoman dn lmpiran-lampiran sesuai dengan masalah yang dianalisis.[[8]](#footnote-9)

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik dokumentasi,wawancara dan referensi.

1. Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen atau arsip dari lembaga yang diteliti.[[9]](#footnote-10)
2. Wawancara adalah tanya jawab dengan seseoang yang diperlukan untuk diminta keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal yg diperlukan untuk tujuan tertentu dari seseorang atau pihak lain dengan cara tanya jawab[[10]](#footnote-11)
3. Referensi adalah bahan acuan, rujukan, dan bahan pembanding.[[11]](#footnote-12)
4. **Teknis Analisis Data**

Data yang dikumpulkan akan disusun secara kualitatif yaitu menguraikan permasalahan yang ada secara jelas yakni menerangkan bagaimana proes pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo. Kemudian dari uraian tersebut maka di tarik kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum ke pernyataan bersifat khusus, kemudian di analisis tentang teori pembiayaan utuk diambil kesimpulan

1. **Sistematika Penulisan**

Agar dapat memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi tugas akhir ini, serta memperlihatkan hubungan yang jelas antar bab satu dengan bab yang lainnya, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis akan mengemukakan dasar, arah, dan permasalahan yang akan dibahas, dengan urutan yaitu, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan sistematika penulisan

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang dapat dijadikan sebagai bahan pembanding. Teori-teori yang akan diuraikan adalah tentang Perbankan syariah dan pembiayaan yang jatuh tempo.

Bab III Gambaran Objek Penelitian

Pada bab ini penulis akan memberikan gambaran mengenai keadaan Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, antara lain mengenai sejarah Bank Syariah Mandiri, visi/misi dan struktur organisasi Bank Syariah Mandiri dan lokasi penelitian.

Bab IV Pembahasan

Bab empat ini merupakan bagian terpenting dalam tugas akhir ini karena pada bab ini, penulis akan menguraikan data-data yang diperoleh dari perusahaan yang akan diteliti.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Setelah melakukan pembahasan secara lengkap, pada bab ini penulis menarik kesimpulan sebagai pemecahan dari permasalahan yang ada, kemudian penulis akan memberikan masukan yang mungkin dapat membantu Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **Bank Syariah**

Merupakan bank yang kegiatannya memacu pada hokum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga pada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang di bayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di bank syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.[[12]](#footnote-13)

1. **Prinsip dasar Bank Syariah**

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) adalah lembaga keuangan yang mengeluarkan produk keuangan syariah.[[13]](#footnote-14) Prinsip syariah adalah hokum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. Beberapa prinsip hukum muammalah adalah sebagai berikut :[[14]](#footnote-15)

1. Pada dasarnya segala bentuk muammalah adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh Alquran dan Sunah Rasul.
2. Muammalah dilakukan atas dasar sukarela dan tanpa mengandung unsur-unsur paksaan.
3. Muammalah dilakukan atas dasar pertimbangan mendatatangkan manfaat dan menghindarkan mudarat dalam hidup masyarakat.
4. Muammalah dilakukan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur-unsur penganiayaan, unsur-unsur pengambilan kesempatan dalam kesempitan.
5. **Pembiayaan**
6. **Pengertian Pembiayaan**

Pembiayaan adalah kegiatan penyediaan dana untuk investasi atau kerjasama permodalan antara koperasi dengan anggota, calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya, yang mewajibkan penerima pembiayaan itu unyuk melunasi pokok pembiayaan yang diterima kepada pihak koperasi sesuai dengan akad disertai dengan pembayaran sejumlah bagi hasil dan pendapatan atau laba dari kegiatan yang dibiayai atau penggunaan dana pembiayaan tersebut.[[15]](#footnote-16)

Definisi lain tentang pembiayaan adalah Pendanaan yang diberikan oleh pihak ke pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang direncanakan.[[16]](#footnote-17)

Sedangkan Pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah adalah penyediaan uang/tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan/kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dengan imbalan atau bagi hasil. Yang menjadi perbedaan antara kredit yang diberikan oleh bank berdasarkan kovensioanal dengan pemiayaan yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip syariah adalah terletak pada keuntungan yang diharapakan, bagi bank berdasarkan prinsip konvensional, keuntungan yang di peroleh melalui bunga. Sedangkan bagi bank berdasakan prinsip syariah berupa imbalan/ bagi hasil. Perbedaan lainnya terdiri atas analisis pemberitahuan pembiayaan (kredit) beserta persyaratannya.[[17]](#footnote-18)

Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Pasal 1 angka 12 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan).[[18]](#footnote-19)

1. **Jenis-jenis pembiayaan**

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan barang dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *defisit unit*.

Menurut sifat penggunaanya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal berikut :

1. Pembiayaan Produktif

Pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan maupun investasi.[[19]](#footnote-20)

1. Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan kosumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.[[20]](#footnote-21)

Menurut keperluannya, pembiayaan produktif dapat dibagi menjadi dua hal berikut :[[21]](#footnote-22)

1. Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan : (a) peningkatan produksi, baik secara kuantitatif, yaitu jumlah produksi, maupun secara kualitatif, yaitu peningkatan kualitas atau mutu hasil produksi; dan (b) untuk keperluan perdagangan atau peningkatan *utility of place* dari suatu barang.

1. Pembiayaan Investasi

Untuk mmenuhi kebutuhan barang-barang modal (*capital goods*) serta fasilitas-fasilitas yang erat kualitasnya dengan itu.

1. **Syarat-Syarat Pembiayaan**

Ada beberapa syarat-syarat penilaian pembiayaan yang sering dilakukan yaitu dengan analisis 5 C, analisis 7 P dan studi kelayakan. Kedua syarat ini 5 C dan 7 P memiliki persamaan yaitu apa-apa yang terkandung dalam 5 C dirinci lebih lanjut dalam syarat 7 P dan di dalam 7 P disamping lebih terinci juga jnagkauan analisisnya lebih luas dari 5 C.

Syarat pemberian pembiayaan dengan analisis 5 C pembiayaan dapat dijelaskan sebagai berikut :[[22]](#footnote-23)

1. *Character behaviour* (karakter akhlaknya)

Karakter ini dapat dilihat dari interaksi kehidupan keluarga dan para tetangganya. Untuk mengetahui lebih dalam adalah dengan bertanya kepada tokoh masyarakat setempat maupun para tetangga tentang karakter/akhlaknya dari calon si penerima pembiayaan.

1. *Condition of economy* (kondisi usaha)

Usaha yang dijalankan calon anggota pembiayaan harus baik, dalam arti mampu mencukupi kebutuhan hidup keluarganya, menutupi biaya operasi usaha dan kelebihan dari hasil usaha dapat menjadi penambah modal usaha untuk berkembang.

1. *Capacity* (kemampuan manajerial)

Calon anggota pembiayaan mempunyai kemampuan manajerial, handal handal dan tangguh dalam menjalankan usaha. Biasanya seorang wiraswasta sudah dapat mengatasi permasalahan yang mungkin yang timbul dari usahanya apabila sudah berjalan minimal dua tahun.

1. *Capital* (modal)

Calon anggota pembiayaan harus mampu mengatur keuangannya dengan baik, pengusaha harus dapat menyisihkan sebagian keuntungan usahanya untuk menambah modal sehingga usaha skalanya dapat ditingkatkan. Satu hal yang perlu diwaspadai adalah apabila usaha calon anggota pembiayaan yang sebagian besar struktur permodalannya berasal dari luar (bukan modal sendiri) maka hal ini akan menimbulkan kerawanan pembiayaan bermasalah.

1. *Collateral* (jaminan)

Petugas pembiayaan harus dapat menganalisis usaha calon anggota pembiayaan dimana sumber utama pelunasan pembiayaan nantinya dibayarkan dari hasil keuntungan usahanya. Untuk mengatasi kemungkinan sulitnya pembayaran kembali kepada kopersai syariah maka perlu dikenakan jaminan. Pertama sebagai pengganti pelunasan pembiayaan apabila nasabah sudah tida mampu lagi membayar. Namun demikian koperasi syariah tidak dapat langsung mengambil alih jaminan tersebut, tetapi memberikan tangguh atau tenggang waktu untuk mencari alternative lain yang disepkati bersama dengan anggotanya. Kedua sebagai pelunasan pembayaran apabila anggotanya melakukan tindakan wanprestasi.

Sedangkan penilaian dengan 7 P pembiayaan adalah sebagai berikut :[[23]](#footnote-24)

1. *Personality*

Yaitu menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari, maupun masa lalunya. *Personality* juga mencakup sikap, emosi, tingkah laku dan tindakan nasabahdalam menghadapi suatu masalah. *Personality* hampir sama dengan *Character* dari 5C.

1. *Party*

Mengklasifikasikan nasabah ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas, serta karakternya.

1. *Perpose*

Untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil pembiayaan, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah. Tujuan pengembalian pembiayaan bermacam-macam apakah tujuan konsumtif atau tujuan produktik atau untuk tujuan perdagangan.

1. *Prospect*

Untuk menilai usaha nasabah di masa yang akan datang apakah menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyi prospek atau sebaliknya. Hal ini penting mengingat jika suatu fasilitas pembiayaan di biayai tanpa mempunyai prospek bukan hanya bank yang rugi akan tetapi juga nasabah.

1. *Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan pembiayaan yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian pembiayaan yang diperolehnya. Semakin banyak sumber penghasilan debitur, maka akan semakin baik. Sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat ditutupi oleh sector lainnya.

1. *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam menacari laba. *Profitability* diukur dari periode ke periode apakah tetap sama atau meningkat, apalagi tambahan pembiayaan yang akan di perolehnya dari bank.

1. *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga pembiayaan yang dikucurkan oleh bank namun melalui suatu perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.

1. **Pembiayaan bermasalah**

Berdasarkan pendapat dari Gatot Suparmono, SH. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah adalah :

1. Yang berasal dari nasabah :
2. Nasabah menyalahgunakan pembiayaan yang diperolehnya.
3. Nasabah kurang mampu mengelola usahanya.
4. Nasabah beritikad kurang baik.
5. Yang berasal dari bank :
6. Kualitas pejabat bank yang tidak profesional.
7. Persaingan antar bank sehingga timbul persaingan tidak sehat.
8. Hubungan ke dalam atau koneksi yang tidak wajar.
9. Pengawasan yang lemah.[[24]](#footnote-25)
10. **Resiko Pembiayaan**

Resiko pada produk perbankan syariah secara umum terdiri dari:

1. Risiko pembiayaan, yaitu risiko yang timbul akibat debitur gagal memenuhi kewajibannya.
2. Risiko pasar, yaitu risiko yang timbul akibat adanya pergerakan variable pasar
3. Risiko likuiditas, yaitu risiko yang timbul karena bank tidak dapat memenuhi kewajibnnya yang telah jatuh tempo
4. Risiko operasional, yaitu risiko yang terjadi karena tidak berfungsinya proses internal.
5. Risiko hokum, yaitu risiko yang timbul disebabkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis[[25]](#footnote-26)
6. **Pengertian jatuh tempo**

Jatuh tempo Pembayaran adalah *Payment Due Date* yaitu tanggal yang ditetapkan sebagai batas akhir pembayaran atau transaksi, pembayaran atau yang terjadi pada tanggal tersebut secara langsung / otomatis tercatat pada pusat pengolahan data sehingga posisi atau gambaran rekening nasabah pada tanggal tersebut telah menujukkan posisi paling akhir (*up to date*).[[26]](#footnote-27)

1. **Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang mengkaji antara lain:

Jasri firdaus (2013) dengan judul “ P*enyelesaian pembiayaan bermasalah*”. Hasil penelitian adalah ada beberapa pengertian tentang pembiayaan bermasalah diantaranya pembiayaan yang tidak lancar, pembiayaan yang dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan, pembiayaan yang tidak menepati jadwal angsuran, pembiayaan yang memiliki potensi menunggak dalam satu waktu tertentu. Faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah adalah faktor internal perbankan, dari pihak nasabah, dan faktor eksternal. Faktor internal perbankan terdiri dari kebijakan pembiayaan yang kurang tepat, kuantitas, kualitas dan integritas sumber daya manusia yang kurang memadai. Dari pihak nasabah terdiri dari aspek legalitas/yuridis, aspek manajer/karakter. Dan faktor eksternal terdiri dari situasi ekonomi yang negative, situasi politik dalam negeri yang merugikan.[[27]](#footnote-28)

Muhammad Amin Lubis (2014) dengan judul “*Pembiayaan nasabah dan penyelesaian pembiayaan yang bermasalah (studi kasus : Bank BRI Syariah Kantor cabang BSD city)”.* Hasil penelitian adalah pada saat dilakukan penelitian terdapat permasalahan utama, yaitu kurangnya control atau pengawasan dalam proses administrasi checklist dokumen prabook pembiayaan serta penyelesaian pembiayaan bermasalah yang tidak didukung dengan te knologi yang baik dan dbutuhkan reminder pembayaran angsuran nasabah dengan mengirim pesan sms untuk mengingatkan nasabah jatuh tempo pembayaran angsurannya. oleh karena itu di butuhkan system monitoring untuk memudahkan karyawan dalam memproses penyelesaian pembiayaan yang bermasalah.[[28]](#footnote-29)

Siti mujayanah (2013) dengan judul “*Akuntansi Piutang wesel”.* Hasil penelitian adalah wesel adalah janji tertulis yang tidak bersyarat dari satu pihak kepada pihak lain untuk membayar sejumlah uang tertentu pada tanggal tertentu di masa yang akan datang.[[29]](#footnote-30)

Frymaruwah (2014) dengan judul “*Akuntansi Piutang”.* Dengan hasil penelitian adalah tuntutan (*claims*)terhadap pihak tertentu yang penyelesaiannya diharapkan dalam bentuk kas selama kegiatan normal perusahaan. Klaim timbul karena berbagai sebab. Misalnya penjualan secara kredit, pemberian pinjaman kepada karyawan,dll. Tidak semua klaim tersebut disebut sebagai piutang.[[30]](#footnote-31)

Abde chorow (2012) denga judul “*Pembiayaan bermasalah pada BMT Ar-Rahman”*. Dengan hasil penelitian adalah lembaga keuanga bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyrakat guna memenuhi kebutuhan dana bagi pihak yang membutuhkan. Setiap lembaga keuangan dalam melakukan transaksi pembiayaan tentunya pernah mengalami suatu masalah, hal itu sangatlah wajar sekali begitu pula dengan BMT Ar-Rahman. Untuk itu diperlukan penanganan ekstra untuk pembiayaan yang bermasalah, baik mengenai manajemen resiko, pencegahan maupun penanganan saat terjadi pembiayaan bermasalah.[[31]](#footnote-32)

**Tabel 2.1**

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  O | Peneliti | Judul | Hasil Penelitian | Perbedaan | Persamaan |
| 1. | Jasri firdaus (2013) | Penyelesaian pembiayaan bermasalah | Faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah adalah faktor internal perbankan, dari pihak nasabah, dan faktor eksternal. Faktor internal perbankan terdiri dari kebijakan pembiayaan yang kurang tepat, kuantitas, kualitas dan integritas sumber daya manusia yang kurang memadai. Dari pihak nasabah terdiri dari aspek legalitas/yuridis, aspek manajer/karakter. Dan faktor eksternal terdiri dari situasi ekonomi yang negative, situasi politik dalam negeri yang merugikan | penelitian ini lebih memfokuskan beberapa faktor yang menyebakan pembiayaan bermasalah. | Terdapat kesamaan dalam meneliti penyebab pembiayaan |
| 2. | Siti mujayanah (2013) | Akuntansi piutang wesel | wesel adalah janji tertulis yang tidak bersyarat dari satu pihak kepada pihak lain untuk membayar sejumlah uang tertentu pada tanggal tertentu di masa yang akan dating | Penelitian ini lebih memfokuskan wesel antara berbunga dan tanpa bunga. | Terdapat kesamaan dalam jatuh tempo yang sesuai tanggal yg diterbitkan. |
| 3. | Muhammad Amin Lubis (2014) | Pembiayaan nasabah dan penyelesaian pembiayaan yang bermasalah | kurangnya control atau pengawasan dalam proses administrasi checklist dokumen prabook pembiayaan serta penyelesaian pembiayaan bermasalah yang tidak didukung dengan te knologi yang baik dan dbutuhkan reminder pembayaran angsuran nasabah dengan mengirim pesan sms untuk mengingatkan nasabah jatuh tempo. | Penelitian ini lebih memfokuskan dengan dokumen dan teknologi | Terdapat kesamaan dalam mengirim pesan sms kepada nasabah untuk mengingatkan jatuh tempo |
| 4. | Frymaruwah (2014) | Akuntansi piutang | tuntutan (*claims*)terhadap pihak tertentu yang penyelesaiannya diharapkan dalam bentuk kas selama kegiatan normal perusahaan. Klaim timbul karena berbagai sebab. Misalnya penjualan secara kredit, pemberian pinjaman kepada karyawan,dll. Tidak semua klaim tersebut disebut sebagai piutang. | Penelitian ini lebih memfokuskan claims dana perusahaan | Terdapat kesamaan dengan tanggal jatuh tempo yang diterbitkan. |
| 5. | Abde Chorow (2012) | Pembiayaan Bermasalah | Setiap lembaga keuangan dalam melakukan transaksi pembiayaan tentunya pernah mengalami suatu masalah, hal itu sangatlah wajar sekali begitu pula dengan BMT Ar-Rahman. Untuk itu diperlukan penanganan ekstra untuk pembiayaan yang bermasalah, baik mengenai manajemen resiko, pencegahan maupun penanganan saat terjadi pembiayaan bermasalah | Penelitian ini lebih memfokuskan kepada manajemen resiko | Terdapat kesamaan dengan cara penyelesaian dengan menggunakan 5 macam pembiayaan |

**BAB III**

**GAMBARAN OBJEK PENELITIAN**

1. **Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri**

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.[[32]](#footnote-33)

PT. Bank Syaraih Mandiri Merupakan marger dari empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo bwerdiri pada tanggal 31 juli 1999 rencana perubahan PT Bank Susila Bakti Menjadi Bank Syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih olehPT. Bank Mandiri (Persero).

PT Bank Mandiri (Persero)selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit Syariah. Langkah awal dengan merubah anggaran dasar tentang nama PT Bank Syariah Sakinah Mandiri menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia Melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah kepada PT Bank Susila Bakti, selanjutnya dengan surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP/.DGS/1999 TANGGAL 26 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti Menjadi PT. Bak Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri berdiri pada tanggal 25 Oktober 1999, mulai beroperasi pada tangal 1 November 1999. Dengan memiliki 864 kantor yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia. Salah satunya terletak di Jl. Demang Lebar Daun No.8, Kel . Lorok Pakjo, kec. Ilir BaratI, Kota Palembang. Sumatera Selatan.[[33]](#footnote-34)

Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun indonesia menjadi indonesia yang lebih baik.[[34]](#footnote-35)

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.[[35]](#footnote-36)

1. **Visi, misi, dan Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri**

**Visi** :

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia.

**Misi** :

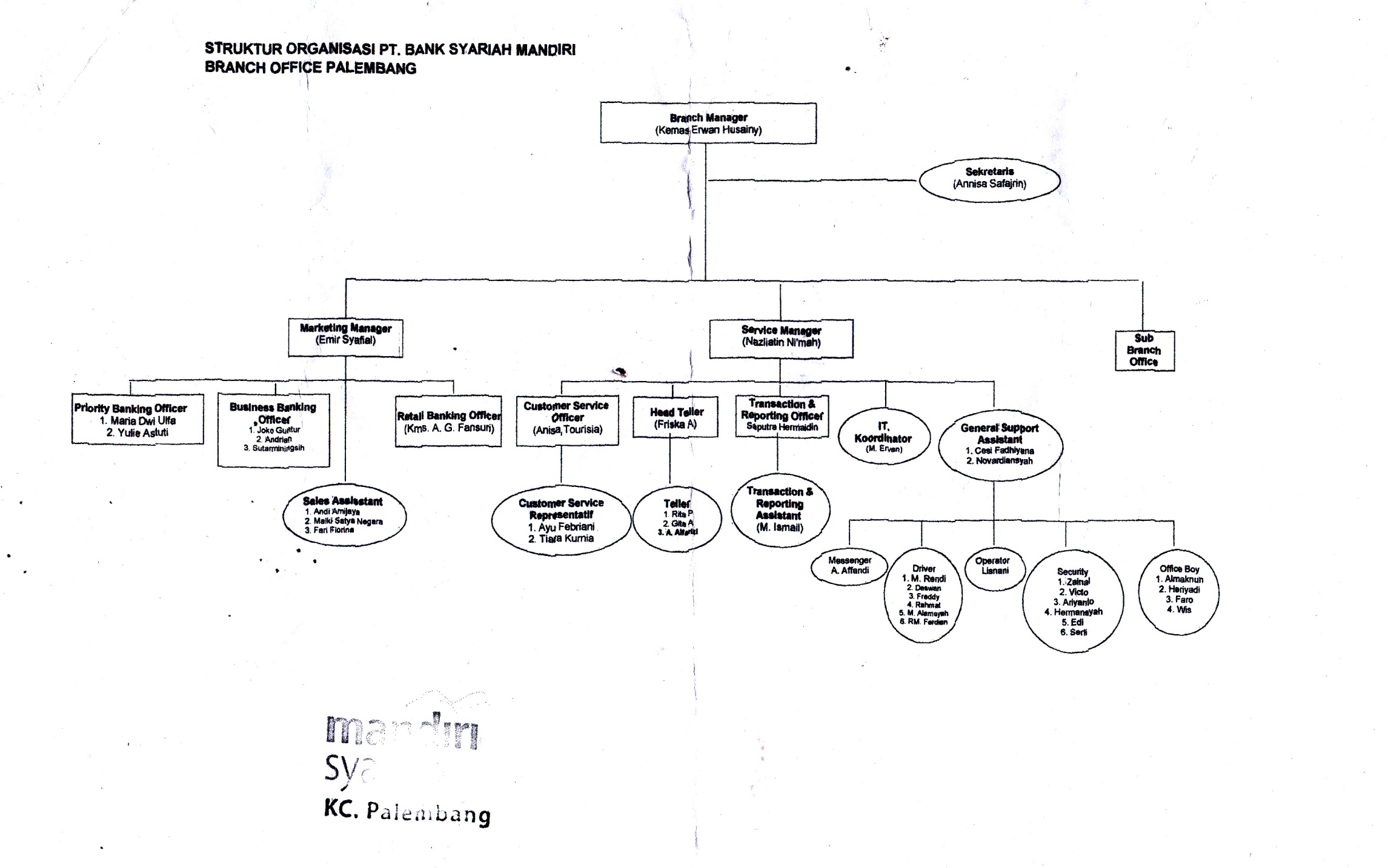
* 1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
  2. Mengutamakan penghimpunan dana murah penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
  3. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
  4. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.[[36]](#footnote-37)

1. **Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**
   * 1. **Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi merupakan kerangka antara hubungan satuan organisasi yang didalamnya terdapat jabatan, tugas dan wewenang masing-masing bagian. Karena dengan adanya struktur organisasi akan dapat dilihat batasan pekerjaan dan wewenang dari seluruh karyawan perusahaan tersebut. Dengan adanya struktur organisasi perusahaan maka karyawan dapat mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab serta kedudukannya masing-masing maupun dalam menjalankan pekerjaan dengan harapan akan terciptanya suasana kerja yang menyenangkan serta membuat karyawan akan lebih giat lagi dalam melakukan pekerjaan sehingga tujuan perusahaan yang diinginkan akan tercapai.

Berikut ini struktur organisasi yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.



1. **Uraian Tugas**

Dari bagan struktur organisasi tersebut, akan diuraikan tugas dan tanggung jawab yang ada di dalam Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang:

1. Branch Manager (Kepala Cabang)

Tanggung jawab Branch Manager adalah Memimpin kegiatan bank secara menyeluruh sesuai dengan garis kebijaksanaan yang telah ditentukan oleh dewan komisaris dan rapat umum pemegang saham; Melakukan koordinasi seluruh staf; Bertanggung jawab atas pengelolaan resiko bisnis, baik yang dilakukan oleh cabang syariah, Bertanggung jawab atas kebenaran laporan checklist kepatuhan dan Manajemen resiko.

1. Secretary

Betanggung jawab terhadap kelancaran aktivitas kesekretariatan kepala cabang.

1. Pemimpin Bidang Operasional

Tugasnya adalah sebagai asisten utama pimpinan, menandatangani nota atau surat, warkal atau dokumen lainnya bersama-sama pimpinan dalam kegiatan operasional bank; Mengkoordinasi seluruh bank (operasi, pembiayaan administrasi dan umum); Mengusulkan atau memberi pertimbangan serta persetujuan pembiayaan sesuai dengan limit yang telah ditentukan; Mengusulkan kepada pimpinan atau atas dewan komisaris atas gaji/pangkat/jabatan seluruh karyawan, dan mengadakan mutasi karyawan untuk kepentingan bank.

1. Unit Pemasaran

Tugasnya adalah Menghimpun dana yang bersumber dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat; Mengatur, mengkoordinir dan mengawasi semua aktivitas yang berhubungan dengan pembiayaan; Mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pembiayaan dan mengarsipkannya; Menilai secara hukum angunan-angunan; Menyiapkan dan membuat surat-surat pengikatan untuk pembiayaan yang telah disetujui.

1. Layanan Pembiayaan

Tugas layanan pembiayaan adalah Melakukan perencanaan dan penetapan strategi bisnis di unit kerja yang menjadi tanggungjawabnya sesuai kebijakan bank; Melakukan supervisi dan memastikan terselenggaranya seluruh fungsi unit layanan pembiayaan dengan baik; Melakukan supervisi dan memastikan kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan; Memberikan rekomendasi lanjutan terhadap paket analisa pembiayaan dalam rangka proses persetujuan pembiayaan; dan Melakukan supervisi dan memastikan pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah.

1. Customer Service

Tugas bagian ini adalah Melakukan dan mengontrol layanan administrasi tabungan, Bertanggung jawab atas pelayanan nasabah baik yang datang, melalui telepon atau surat, bertanggung jawab atas pelayanan permohonan blokir dan pembukaan blokir.

1. Penyelia Teller Service

Tugasnya adalah Awal hari kas besar, pertanggungan akhir hari kas besar, penyetoran kas antar kantor, dan penyetoran uang tunai dari teller ke kas besar.

1. Teller

Tugas bagian ini adalah Bertanggung jawab atas penerimaan kas awal dan akhir hari, melakukan fungsi layanan transaksi tunai dan non tunai melalui loket, bertanggung jawab atas akurasi dan kelengkapan entry data transaksi data tunai dan non tunai melalui loket, bertanggung jawab atas penyortiran uang, bertanggung jawab atas percetakan laporan transaksi harian dan bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan front liner.

1. Financing Document Staff

Tugasnya adalah memantau dan menyelesaikan dokumen pokok kredit yang belum diselesaikan; Memberikan pelayanan pengambilan, peminjaman, dan pengembalian dokumen kredit; Memonitroing peminjaman dan pengembalian dokumen kredit; dan Melakukan proses update data dan status dokumen kredit di system (document tracking).

1. Security

Tugasnya adalah mengamankan dan memelihara ketertiban kantor dan melayani nasabah yang kurang mengerti akan pelayanan bank.

1. Driver

Tugasnya adalah mengantar seluruh pegawai dengan kepentingan pekerjaannya di Bank Syariah Mandiri.

1. Office Boy

Tugasnya adalah menjaga kebersihan seluruh fasilitas kantor Bank Syariah Mandiri

1. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di lakukan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, dengan beralamat Jl. Demang Lebar Daun No.8, Kel . Lorok Pakjo, kec. Ilir BaratI, Kota Palembang. Sumatera Selatan

**BAB IV**

**PEMBAHASAN**

* + - * 1. **Proses Penyelesaian Pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo**

Produk pembiayaan yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang adalah BSM Oto, BSM Griya, BSM MMOB, BSM Gadai Emas, BSM Dana Berputar, Bsm Warung Mikro. Adapun pembiayaan yang sering digunakan masyarakat adalah pembiayaan BSM Gadai Emas.[[37]](#footnote-38)

Pembiayaan jatuh tempo adalah pembiayaan yang melewati dari tanggal yang sudah ditetapkan antara nasabah dan pihak bank sesuai akad yang sudah ada. Pembiayaan yang biasa digunakan nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Palembang ini adalah pembiayaan konsumtif dan produktif. Adapun cara dari pihak Bank dalam mempromosikan produk-produk pembiayaan yang ada di Bak Syariah Mandiri Cabang Palembang yakni dengan cara system jemput bola, menwarkan produk pembiayaan maupun tabungan melalui bagian marketing , social media yang ada, brosur, website, via telepon, persantese mengajukan proposal ke perusahaan dan sosialisasi ke masyarakat setempat.[[38]](#footnote-39)

1. **Kriteria Penagihan Pembiayaan**

Kriteria / syarat untuk melakukan penagihan pembiayaan yaitu persyaratan minimal yang harus dipenuhi untuk berhasilnya pelaksanaan penagihan adalah bahwa nasabah masih memiliki itikad baik, usahanya masih berjalan sehingga mampu memberikan penghasilan, masih memiliki persediaan / stok berupa bahan baku, barang setengah jaid atau barang dagangan, serta masih memiliki tagihan-tagihan kepada pihak ketiga.[[39]](#footnote-40)

1. **Tujuan Penagihan Pembiayaan**

Adapun tujuan dari penagihan pembiayaan yang dilakukan oleh marketing officer (sebagai Pejabat Pembina pembiayaan) kepada nasabahnya adalah untuk :

1. Menjaga dan memlihara kedisiplinan dan tertib pelaksanaan pembayaran kewajiban nasabah sesuai dengan jadwal waktu pembayaran yang telah ditetapkan dalam akad pembiayaan dan disepakati bersama oleh bank dan nasabah.
2. Menghindarkan bank dari kemungkinan kerugian yang dihadapi akibat tertundanya atau tidak terbayarnya kewajiban nasabah kepada bank.
3. Pelaksanaan *Early Warning System* dalam penerapan manajemen risiko.
4. Menjaga dan memlihara tingkat kualitas aktiva produktif yaitu portofolio pembiayaan bank agar tetap produktif dan sehat. [[40]](#footnote-41)
5. **Syarat dan kententuan pengajuan pembiayaan**

Syarat dan ketentuan dalam mengajukan pembiayaan yang ada di Bank Syariah Mandiri cabang Palembang adalah:[[41]](#footnote-42)

1. Persyaratan Umum
2. Warga Negara Indonesia.
3. Mengisi Formulir Aplikasi yang ditanda tangani bersama istri / suami
4. Copy KTP Pemohon dan pasangannya sebanyak 3 lembar
5. Copy akte Nikah / cerai dan kartu keluarga 2 lembar
6. Asli Slip Gaji Suami dan Istri 3 Bulan Terakhir
7. Copy Rekening Koran / Tabungan 3 Bulan Terakhir
8. Surat keterangan lama bekerja dari perusahaan
9. Membuka rekening di BSM
10. Asli Surat Keterangan dari bendahara, bahwa angsuran ke rekening yang bersangkutan di BSM / Standing Instruction.
11. Surat Kuasa Kepada Personalia Perusahaan untuk melunasi pembiayaan yang bersangkutan kepada Bsm apabila yang bersangkutan berhenti, diberhentikan dari perusahaan, yang bersumber dari hak-hak Kepegawaian yang bersangkutan.
12. NPWP Pribadi, SIUP, SITU, TDP, Surat keterengan Domisili, Akte Pendirian Perusahaan, Surat izin Praktek, laporan keuangan terakhir (untuk pengusaha / professional)
13. Persyaratan Tambahan

PEMBIAYAAN KONSUMTIF

1. Kendaraan Baru
2. Menyerahkan Price List dan spesifikasi kendaraan yang akan dibeli
3. Cover Note Dealer Thd BPKB besretafaktur jika telah selesai dalam jangka waktu mak. 3 bulan.
4. 3 lembar kuitansi kosong yang salah satunya diatas materai yang ditanda tangani yang bersangkutan.
5. Kendaraan Bekas
6. Copy BPKB, STNK, dan Faktur pembelian kendaraan 2 set
7. Copy KTP Penjual 2 lembar
8. 3 lembar kuitansi kosong yang salah satunya diatas materai yang ditanda tangani penjual.
9. Penawaran harga dari penjual ke pembeli.
10. Rumah Melalui Developer
11. Copy Sertifikat Tanah, IMB, dan PBB terakhir 2 set
12. Bukti pemesanan / pembelian rumah
13. Pernyataan Developer terhdap Sertifikat dan IMB jika telah selesai dalam jangka waktu mak. 3 bulan.
14. Rumah Melalui Perorangan
15. Copy Sertifikat Tanah, IMB, dan PBB 3 tahun terakhir
16. Copy KTP penjual 2 lembar
17. Dalam hal pemilik sertifikat telah meninggal, melampirkan surat keterangan meninggal dan surat keterangan ahli waris.
18. Penawaran harga dari penjual ke pembeli.
19. Renovasi Rumah
20. Rencana Anggaran Belanja (Material, Volume, dan harga)
21. Copy bukti kepemilikan jaminan
22. Setelah pencairan, menyerahkan bukti pembelian objek yang di biayai.

PEMBIAYAAN PRODUKTIF

1. Perorangan
2. Fotocopy Legalitas Usaha
3. Laporan Keuangan 2 tahun Terakhir
4. Past Performance Usaha 1 Tahun Terakhir
5. Aspek Teknis Usaha
6. Rencana Usaha 1 tahun Kedepan
7. Badan Usaha
8. Fotocopy Akte Pendirian dan atau beserta perubahannya
9. Fotocopy Legalitas Usaha
10. Fotocopy Identitas Diri Pengurus
11. Laporan keuangan 2 tahun terakhir
12. Past performance usaha 1 tahun terakhir
13. Aspek teknis usaha
14. Rencana usaha 1 tahun ke depan

Biaya-biaya yang dibebankan ke nasabah, yang dibayar sebelum pengikatan :

1. Biaya Administrasi Bank
2. Biaya Asuransi jiwa
3. Biaya Notaris
4. Biaya materai
5. Biaya asuransi objek pembiayaan (kebakaran/ kebongkaran/ all risk/ TLO)
6. Biaya cek sertifikat / BPKB
7. Biaya blokir BPKB

Proses Penagihan Pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo pada Bank Syariah Mandiri dilihat dari 5 kolektibilitas yakni:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Term** | **Jangka Waktu** | **Keterangan** |
| I | Tepat Waktu | Lancar |
| II | ≤ 1-90 hari | Dalam Perhatian Khusus |
| III | ≥ 91-120 | Kurang Lancar |
| IV | ≥ 121-270 | Diragukan |
| V | ≥ 270 | Macet |

Proses penagihan yang sering dilakukan pihak bank langsung adalah pada kolektibilitas Lancar (tepat waktu) dan Dalam Perhatian Khusus. Kolektibilitas Lancar (Tepat waktu), pihak bank mengirim pesan anjuran kepada debitur/nasabah yang berisikan anjuran dalam membayar angsuran pada minggu pertama dan pertengahan bulan sesuai dengan tanggal pembiayaan yang sudah disepakati antara pihak bank dan nasabah, ini dilakukan sebelum tanggal pembiyaan nasabah tersebut.[[42]](#footnote-43)

Jika dalam tanggal pembayaran masih belum di lunasi maka sudah masuk dalam pembiayaan jatuh tempo, maka pihak bank melakukan penagihan kembali melalui telepon yang bertujuan untuk mengingatkan nasabah jika pembayaran pembiyaan sudah lewat jatuh tempo, dan pihak bank wajib menanyakan kapan pastinya dalam melakukan pemabayaran.[[43]](#footnote-44)

Sedangkan kolektibilitas Dalam Perhatian Khusus, pihak bank tetap mengirim pesan sms anjuran kepada nasabah pembiayaan sama seperti kolektibilitas Lancar (Tepat Waktu) yang berisikan bahwa nasabah mempunyai tagihan kredit/pembiayaan dan diminta segera dibayarkan, memonitoring pembayaran sampai akhir bulan, apabila surat konfirmasi telah habis masa tenggang maka dilanjutkandengan surat penagihan hingga nasabah melunasinya, atau pihak bank mengumpulkan data nasabah yang sudah melewati kolektibilitas dalam perhatian khusus, dan langsung menagih pembiyaan nasabah yang sudah lewat jatuh tempo kerumah nasabah tersebut.[[44]](#footnote-45)

Dengan cara memperkenalkan nama, tanyakan alasan mengapa nasabah bisa menunggak pembayaran, kasih solusi yang berakhir win win solution, jangan sampai terjadi konflik antar nasabah yang bersangkutan, tanyakan rencana kemungkinan besar membayar, jika pembayaran yang sudah lewat jatuh tempo ini menunggak sudah lebih dari 3 bulan pembayaran yang sudah ditentukan oleh bank.[[45]](#footnote-46)

Usaha yang akan dilakukan pihak bank untuk melakukan penagihan menjelang kewajiban jatuh tempo atau sejak diketahui adanya gejala/tanda-tanda yang diperkirakan dapat mempengaruhi kelancaran pembayaran kewajiban nasabah :[[46]](#footnote-47)

1. *Persiapan Penagihan Menjelang Jatuh Tempo*

Menjelang kewajiban jatuh tempo, Marketing Officer mengingatkan/memberitahukan secara tertulis kepada nasabah dan dikonfirmasikan perteleponan/pembicaraan langsung tentang akan jatuh temponya kewajiban baik kewajiban berupa pembayaran angsuran pokok, margin/bagi hasil dan kewajiban-kewajiban lainnya yang menjadi beban nasabah.

Pemberitahuan kepada nasabah tersebut dilakukan :

1. Untuk kewajiban berupa angsuran pokok dan margin, dilakukan 7 hari sebelum jatuh tempo kewajiban.
2. Untuk kewajiban berupa pembayaran pokok+margin atau modal kerja yang pelunasannya dilakukan sekaligus, pemberitahuannya dilakukan 1 bulan sebelum kewajiban jatuh tempo dan diingatkan kembali 2 minggu kemudian (2 minggu sebelum kewajiban jatuh tempo).
3. *Persiapan penagihan*

Apabila diketahui adanya gejala/tanda-tanda yang diperkirakan dapat mempengaruhi kelancaran pembayaran kewajiban. Marketing Officer pada kesempatan pertama segera menghubungi nasabah/melakukan pemeriksaan setempat (OTS) guna menyakini kemampuan nasabah dalam menyelesaikan kewajiban hingga fasilitas pembiayaan lunas dan melaporkan kepada Kepala Cabang. Apabila diyakini nasabah memiliki maslaah dalam usaha/keuangan/manajemen, maka segera diambil langkah-langkah pengamanan dan bila kemungkinan dilakukan pendekatan kepada nasabah untuk menurunkan/melunasi fasilitas pembiayaannya.

Gejala/tanda yang diperkirakan dapat mengganggu kelancaran pembiayaan, misalnya :

1. Penggunaan pembiayaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Memberikan keterangan-keterangan yang tidak benar kepada bank yang berhubungan dengan pembiayaan.
3. Memperoleh pembiayaan dari Bank lain tanpa persetujuan dari bank.
4. Menanggung utang pihak ketiga yang ada di bank lain tanpa mendapat persetujuan dari Bank.
5. Sering terjadi keterlambatan pembayaran angsuran kewajiban serta biaya-biaya lainnya.

Adapun cara pihak bank syariah mandiri dalam menyikapi persaingan pembiayaan yang ada adalah dengan car memberikan diskon margin kepda nasabah dan melayani nasabah dengan kualitas terbaik yang ada di bank syariah mandiri cabang Palembang.

Jika nasabah melewati tanggal pembayaran yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, maka nasabah tersebut sudah masuk dalam kategori pembiyaan yang sudah lewat jatuh tempo. Berikut adalah cara penyelesaian pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo terhadap nasabah-nasabah yang sudah tidak mempunyai prospek dan tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya, jalan yang terakhir untuk menyelesaikan kasus pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo dengan cara :[[47]](#footnote-48)

1. Pengajuan Permohonan Somasi

Pada dasarnya setiap perjanjian yang memenuhi ketentuan pasal 1320 KUH Perdata dan dibuat dengan itikad baik, maka perjanjian tersebut mempunyai kekuatan mengikat. Dengan adanya perjanjian yang mengikat tersebut, maka baik Bank selaku kreditur maupun nasabah masing-masing mempunyai hak dan kewajiban, sehingga dalam hal nasabah tidak melaksanakan kewajibannya, maka Bank berhak untuk memperingatkan nasabah guna melaksanakan kewajibannya, atau dikenal dengan istilah somasi/teguran.[[48]](#footnote-49)

Dengan demikian yang dimaksud dengan somasi adalah peringatan/teguran secara tertulis dari kreditur (bank) terhadap nasabah yang cidera janji dengan tidak melunasi hutangnya sesuai dengan syarta-syarat yang telah ditentukan dalam akad pembiayaan yang telah disepakati bersama.

Somasi dapat dilaksanakan dengan cara :[[49]](#footnote-50)

1. Melalui Pengadilan Negeri di tempat nasabah berdomisili.
2. Dilakukan secara tertulis oleh Bank sendiri kepada nasabah.
3. Permohonan Eksekusi Sertifikat Hak Tanggungan

Eksekusi sertifikat hak tanggungan adalah pengajuan permohonan eksekusi kepada Pengadila Negeri terhadap nasabah yang barang agunannya telah diikat Hak Tanggungan.[[50]](#footnote-51)

1. Syarat pengajuan eksekusi :
2. Jangka waktu akad pembayaran telah berakhir, apabila jangka waktu pembiayaan belum berakhir meskipun secara teknis perbankan telah dikategorikan macet, dapat dijadikan dasar oleh nasabah untuk mengajukan bantahan (verzet) yang berdasarkan pengalaman bantahan yang demikian ini dibenarkan oleh Mahkamah Agung RI.
3. Barang agunan telah diikat dengan Hak Tanggungan, yang dibuktikan dengan telah diterbitkannya Sertifikat Hak Tanggungan oleh BPN dan dikuasi sertifikat tersebut dikuasi oleh Bank.
4. Khusus untuk barang agunan yang telah diikat dengan Hak Tanggungan I, bukan pemegang Hak Tanggungan II atau III atau Bank sekaligus sebagai pemegang Hak Tanggungan dan seterusnya.
5. Legalitas pemberian pembiayaan harus baik, dalam arti tidak terdapat cacat hukum, baik dalam pemberian pembiayaan maupun dalam pengikatan barang agunan.
6. Nilai Hak Tanggungan atau setidak-tidaknya nilai barang agunan dapat menutup seluruh kewajiban nasabah.
7. Bisnis Unit/Kantor Cabang harus aktif mencari calon pembeli, sehingga eksekusi tersebut dapat terlaksana.
8. Teknis Pelaksanaan Eksekusi Sertifikat Hak Tanggungan :
9. Setiap pengajuan permohonan eksekusi sertifikat hak tanggungan dilakukan melalui Pengadilan Negeri dimana tanah yang dibebani hak tanggungan terletak.

Apabila dalam akad pembiayaan para pihak telah memilih domisili Kepaniteraan Pengadilan Negeri tertentu, maka permohonan eksekusi dapat diajukan melalui Ketua Pengadilan Negeri dimaksud. Namun dalam pelaksanaan eksekusi Ketua Pengadilan Negeri tersebut harus meminta Ketua Pengadilan Negeri dimana tanah terletak untuk melaksanakan eksekusi tersebut.

1. Untuk mengajukan permohonan eksekusi agunan dimaksud Bisnis Unti/Kantor Cabang terlebih dahulu harus mendapatkan persetujuan dari Surat Kuasa dari Direksi.
2. Untuk mendapatkan persetujuan dari Surat Kuasa tersebut Bisnis Unit/Kantor Cabang harus membuat usulan tertulis.
3. Setelah mendapat persetujuan Direksi, maka Bisnis Unit/Kantor Cabang maka menerima pula Surat Kuasa Direksi.
4. Proses Permohonan Eksekusi Sertifikat Hipotik/Hak Tanggungan :
5. Setelah Bisnis Unit/Kantor Cabang memperoleh persetujuan untuk melaksanakan eksekusi dan Surat Kuas Direksi, maka Bisnis Unit/Kantor Cabang segera menghubungi Kepaniteraan Pengadilan Negeri setempat untuk mendaftarkan Surat Permohonan Eksekusi.
6. Surat Permohonan Eksekusi dilampiri dengan bukti-bukti berupa dokumen.
7. Setelah menerima permohonan tersebut, maka Ketua Pengadilan Negeri akan mengeluarkan penetapan yang berisi pengabulan permohonan dan perintah kepada jurusita Pengadilan untuk memanggil nasabah guna diberikan teguran agar melunasi kewajibannya dalam waktu yang ditentukan.
8. Apabila dalam dua kali teguran (2x8 hari), nasabah masih belum melunasi kewajibannya, maka Bisnis Unit/Kantor Cabang mengajukan permohonan kembali kepada ketua Pengadilan Negeri untuk menyita barang agunan. Ketua Pengadilan Negeri kemudian akan mengeluarkan lagi penetapan yang beirisi persetujuan penyitaan dan perintah kepada jurusita Pengadilan untuk melakukan sita eksekusi atas barang agunan.
9. Setelah dilakukan penyitaan terhadap barang agunan ternyata nasabah masih belum juga melunasi kewajibannya, maka Bisnis Unit/Kantor Cabang mengajukan permohonan kembali kepada Ketua Pengadilan Negeri akan mengeluarkan penetapan pelelangan.
10. Berdasarkan penetapan tersebut, maka jurusita akan mengumumkan melalui mass media tentang rencana pelelangan. Penyelenggaraan lelang dilakukan oleh Kantor Lelang Negara dibawah perintah dan dimpimpin oleh Ketua Pengadilan Negeri.
11. Setelah bisnis Unit/Kantor Cabang mengajukan permohonan lelang, maka selanjtnya Bisnis Unit/Kantor Cabang menyampaikan data ke Pengadila Negeri mengenai harga limit lelang. Hal tersebut dimaksudkan supaya dalam pelaksanaan telah ada harga patokan dari Bank.
12. Setelah selesai pelaksanaan lelang, maka Ketua Pengadilan Negeri menyerahkan hasil lelang termasuk biaya-biaya penagihan kepada Bank.
13. Kantor Cabang melaporkan hasil eksekusi kepada Divisi terkait.
14. Semua biaya yang timbul sehubungan dengan permohonan eksekusi tersebut sepanjang ada buktinya, langsung dapat dibebankan kepada nasabah, sedangkan untuk biaya-biaya lainnya agar Bisnis Unit/Kantor Cabang terlebih dahulu minta persetujuan kepada Direksi sebelum mengeluarkan biaya tersebut.
15. Apabila hasil penjualan agunan melalui lelang tersebut telah dapat melunasi seluruh kewajiban nasabah, maka hak tanggungan yang membebani tanah dan atau bangunan tersebut akan diroya dan diserahkan dalam keadaan bersih dari segala beban kepada pembeli lelang.
16. Penjualan Objek Hak Tanggungan Secara di Bawah Tangan :
17. Sesuai ketentuan Pasal 20 UU No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas tanah beserta benda-benda yang berkaitan dengan tanah disebutkan bahwa apabila dapat diperoleh harga penjualan tertinggi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak, maka penjualan objek hak tanggungan dimungkinkan untuk dilakukan dibawah tangan.
18. Pelaksanaan penjualan di bawah tersebut tanpa dilakukan setelah lewat waktu 1 (satu) bulan sejak diberitahukan secara tertulis oleh pemberi dan atau pemegang Hak Tanggungan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan diumumkan paling sedikit dalam 2 (dua) surat kabar setempat serta tidak ada pihak yang menyatakan keberatannya.
19. Eksekusi Sertifikat Jaminan Fidusia
20. Sesuai ketentuan dalam UU No. 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia disebutkan bahwa pelaksanaan eksekusi objek fidusia dapat dilakukan melalui pelelangan umum maupun di bawah tangan.
21. Mengingat dalam fidusia objek yang dibebani fidusia berada dalam penguasaan pemberi fidusia (nasabah debitur), untuk itu dalam rangka pelaksanaan eksekusi, Pemberi fidusia wajib menyerahkan objek fidusia kepada Penerima Fidusia. Apabila Penerima Fidusia tidak menyerahkan benda yang menjadi objek Jaminan Fidusia pada saat eksekusi dilaksanakan, maka Penerima Fidusia berhak mengambil benda tersebur dan bilamana diperlukan dapat meminta bantuan pihak yang berwenang.
22. Adapun prosedur dan tatacara pelaksanaan lelang maupun penjualan di bawah tangan mengacu pada ketentuan eksekusi objek Hak Tanggungan.
23. Khusus untuk objek Jaminan Fidusia yang berupa benda perdagangan atau efek yang dapat dijual di pasar atau di bursa, penjualannya dapat dilakukan di tempat-tempat tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pandangan penulis bahwa proses penyelesaian pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo sudah banyak diselesaikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri dan sudah terealisasi dengan adanya krisis moneter yang menjadi kendala pada nasabah yang kurang lacar dalam pembiayaan yang sudah disepakati.

* + - * 1. **Kendala atau Hambatan dalam penyelesaian pembiayaan jatuh tempo**

Kendala yang sering ditemui pihak bank dalam penagihan pembiyaan yang sudah lewat jatuh tempo adalah dari faktor ekonomi nasabah, contohnya pembiayan untuk kebun karet, seperti kita ketahui bahwa harga karet sekarang menurun, itulah menjadi hambatan nasabah dalam membayar pembiayaan. Dan ada juga faktor ekonomi nasabah lainnya seperti alat-alat elektronik sekarang nilai harga nya menaik, jadi kemampuan masyarakat untuk membeli alat tersebut menurun. Itulah salah satu contoh hambatan dari nasabah dalam membayar pembiayaan.

Ada juga kendala nasabah yang ditagih untuk pembayarannya nasabah tersebut menjawab dengan nada keras, ada nasabah yang tidak bisa membayar dan pembiayaannya dilelang sebagaimana mestinya, belum adanya dana dalam membayar agunan pembiayaan, adanya beberapa nasabah yang tinggal disana complain dalam fasilitas yang telah dijanjikan di awal akad tidak sesuai padahal akad pertama nasabah harus membaca akad yang telah ada baru menandatangai untuk sebagi bukti persetujuan tentang fasilitas yang didapat dalm mengambil pembiayaan tersebut, tetapi adanya nasabah yang tidak paham akan akad yang ada di awal. Dan pihak bank masih bisa untuk mengatasi masalah yang ada di nasabah.

Adapun cara pihak Bank Syariah Mandiri dalam mengatasi kendala atau hambatan yang ada adalah dengan cara memberikan solusi dengan nasabah terhadap faktor ekonomi yang menjadi Kendala pada nasabah yang bersangkutan, dan cara mengatasi nasabah yang memberikan nada yang tidak sewajarnya kepada bank ketika pihak bank syariah mndiri datang langsung kerumah nasabah guna menagih kewajiban dari nasabah tersebut adalah yang paling terpenting adalah tata bahasa dalam menagih pembiayaan yang lewat jatuh tempo, menggunakan standar penagihan yang ada, ketika nasabah menjawab dengan menggunakan nada keras, maka pihak bank syariah mandiri dilarang memotong pembicaraan yang ada, selalu menggunakan kata maaf dan dijelaskan kembali kepada nasabah yang bersangkutan, agar nasabah tersebut mengerti akan hak dan kewajiban yang ada. Pihak bank syariah mandiri juga harus memberikan solusi kembali kepada nasabah agar pembiayan yang ada tidak bisa di lelang, yaitu dengan cara menegosiasi dengan nasabah kira-kira kapan agunan yang ada bisa dibayarkan, jika nasabah berjanji untuk membayar pembiayaan nya dengan meminta jangka waktu missal jangka waktu 3 bulan, maka pihak bank harus menyetujui perjanjian yang dibuat oleh nasabah, karena pembiayaan tersebut menggunakan akad musyarakah. Jika dalam 3 bulan perjanjian tersebut tidak di bayar, maka pihak bank dengan terpaksa menjual atau melelang agunan yang ada sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **KESIMPULAN**

Adapun yang dapat penulis simpulkan dari bab-bab sebelumnya mengenai Proses penyelesaian pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo adalah sebagi berikut :

1. Proses Penyelesaian pembiayaan yang sudah lewat jatuh tempo adalah Pihak bank langsung mengeluarkan surat peringatan 1 sampai surat peringatan 3, jika masih belum direspon nasabah, maka pihak bank melakukan penjualan jaminan, seperti dengan cara lelang, tujuannya untuk menutupi plafon pembiayaan yang bermasalah tersebut, pengurangan margin dan denda yang diberikan oleh pihak bank dalam rangka pelunasan pembiayaan bermasalah, penjualan agunan adalah penjualan yang dilakukan oleh bank tidak melalui lelang, dapat dilakukan berdasarkan surat kuasa menjual, dan atau bank dengan kesepakatan nasabah atau dilakukan bersama-sama dengan nasabah untuk menjual agunan

2. Kendala atau hambatan dalam penyelesaian pembiayaan adalah dari faktor ekonomi nasabah, contohnya pembiayan untuk kebun karet, seperti kita ketahui bahwa harga karet sekarang menurun, itulah menjadi hambatan nasabah dalam membayar pembiayaan. Dan ada juga faktor ekonomi nasabah lainnya seperti alat-alat elektronik sekarang nilai harga nya menaik, jadi kemampuan masyarakat untuk membeli alat tersebut menurun. Itulah salah satu contoh hambatan dari nasabah dalam membayar pembiayaan dan pengaruh faktor ekonomi nasabah sehingga banyaknya nasabah yang belum mempunyai dana saat ingin membayar pembiayaan, nasabah yang ditagih pembiayaannya dirumah menjawab dengan nada marah karena tidak terima pihak bank datang dan menagih seakan tidak bisa membayar, dan ada juga nasabah complain tentang fasilitas yang diberikan oleh pihak bank. Tetapi berbagi kendala masih bisa di selesaikan oleh pihak bank.

**B. Saran**

1. Bank Syariah mandiri harus lebih teliti kepada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan ke bank agar bisa meminimalisir terjadinya pembiayaan yang bermasalah.

2. Karyawan Bank Syariah Mandiri harus lebih meningkatkan kinerja dalam menindaklanjuti pembiayaan yang bermasalah dan memahai sifat nasabah yang ada di bank, agar untuk menghindarkan konflik yang ada ketika pembiayaan bermasalah ini terjadi lagi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Amin, Muhammad. Lubis. 2014. Pembiayaan Bermasalah. Jakarta

Antonio, Muhammad Syafi’i. 2001. Bank Syariah Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.

BPRS PNM Al-Ma’Some. 2004. Kebijakan Manajemen Pembiayaan Bank Syariah. Bandung : BPRS PNM Al-Ma’some

Chorrow, Abde. 2012. Pembiayaan bermasalah. Jakarta

Darmawi, Herman. 2011. Manajemen Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara.

Divisi usaha syariah, 2000. Petunjuk Pelaksanaan Pembiayaan. Jakarta

Effendi, Muchtar. 1979. Ekonomi Islam. Palembang: Al. Muchtar

Firdaus, Jasri. 2013. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah. Jakarta

Frymaruwah, 2014. Akuntansi Piutang. Jakarta

Ghozali, Ahmad. Serba-serbi Kredit Syariah. Jakarta: Alexmedia komputindo

Hadiwidjaja dan Rivai Wirasasmita. 2000. Manajemen Dana Bank. Bandung: CV.Pionir Jaya

Hasibuan, Melayu SP. 2005. Dasar-dasar Perbankan. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Herdiansyah, Haris. 2013. Wawancara, Observasi, dan Focus Groups. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Kasmir. 2002. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Kasmir. 2002. Manajemen Perbankan*.* Rajawali Pers: Jakarta

Machmud, Amir dan Rukmana. 2010. Bank Syariah. Jakarta: Erlangga.

Mujayanah, Siti. 2013 Akuntansi Piutang Wesel. Jakarta

Muhammad. 2005 Manajemen Pembiayaan Bank Syariah. Unit penerbit dan percetakan, Yogyakarta

Nasution. 2006. Metode research Penelitian ilmiah, Jakarta: Bumi Aksara

Simorangkir. 1987. Mekanisme Perbankan. Jakarta

Sudarsono, Heri. 2003. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Edisi 3. Yogyakarta: Ekonisia.

Usanti, Trisadini Prasastinah dan A.Shomad. 2008. Penyelesaian pembiayaan bermasalah bank Syariah. Laporan penelitian Fakultas hukum

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Putri

Jenis kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Tempat,tanggallahir :Palembang, 15 November 1994

Kewarganegaraan :Indonesia

Orang tua :

Ayah : M. Teguh

Ibu : Suryani

Anak ke- : 1 (Pertama)

Alamat : Jl. Enim Raya No 739 kelurahan sialang kecamatan sako Perumnas Palembang

Hobi : Berenang dan Menari

Nomor Kontak : 0896 4982 4824

Email : Putritok888@yahoo.com

RiwayatPendidikan :

* 2000-2006 SD Negeri 117 Palembang
* 2006-2009 SMP Negeri 14 Palembang
* 2009-2012 SMK N 6 Palembang
* 2012-2015 ProgramDiploma3(D3) PerbankanSyariahUniversitas

Islam Negeri RadenFatahPalembang

1. Kasmir.2002. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada hal,12 [↑](#footnote-ref-2)
2. *Ibid. Hal,15* [↑](#footnote-ref-3)
3. Kasmir, 2003:23 [↑](#footnote-ref-4)
4. http://Banksyariahmandiri.co.id [↑](#footnote-ref-5)
5. Sutojo Siswant, *Strategi Manajemen Kredit Bank Umum Umum.* (Jakarta, damar Mulia Pustaka), hal.3 [↑](#footnote-ref-6)
6. <http://Alihozi77.blogspot.com>, ‘’Kiat-kiat Menekan Non Performing Financing (NPF) Di Bank Syariah’’. [↑](#footnote-ref-7)
7. Haris Herdiansyah. 2013. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups.* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. Hal.10 [↑](#footnote-ref-8)
8. Nasution. 2008. *Metode Riset.* Jakarta: Bumi Aksara. Hal.143 [↑](#footnote-ref-9)
9. Nasution, *Metodelogi Research Penelitian Ilmia, (jakarta: bumi Aksara, 2003), 143* [↑](#footnote-ref-10)
10. http://www.zakapedia.com/2013/10/pengertian-wawancara.html [↑](#footnote-ref-11)
11. Suparno,2006:46 [↑](#footnote-ref-12)
12. *Ibid;* [↑](#footnote-ref-13)
13. DSN-MUI,2003. Hal 38 [↑](#footnote-ref-14)
14. Salemba,Empat, *Akuntansi Bank Syariah,* Jakarta; 2012, hal.38 [↑](#footnote-ref-15)
15. Kementrian Koperasi UKM RI, *Petunjuk Teknis Progrm Pembiayaan Produktif Koperasi dan Usaha Mikro (P3KUM) pola Syariah* (Jakarta, 2007) hal.4 [↑](#footnote-ref-16)
16. Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta, UPP, AMM, YKPN) hal.7 [↑](#footnote-ref-17)
17. Kasmir, *Manajemen Perbankan (jakarta, PT Raja Grafindo Persada,2003) hal 72-73* [↑](#footnote-ref-18)
18. Peraturan Bank Indonesia No.5/7/PBI/2003 tanggal 19 mei 2003 [↑](#footnote-ref-19)
19. Muhammad, M*anajemen Bank Syariah* (2002;91) [↑](#footnote-ref-20)
20. *Ibid;* [↑](#footnote-ref-21)
21. Blog http://Tadjuddinmalik.blogspot.com [↑](#footnote-ref-22)
22. Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah;* 2005, hal 60 [↑](#footnote-ref-23)
23. Kasmir, *Manajemen Perbankan;* 2005, hal 106 [↑](#footnote-ref-24)
24. Gatot Suparmono, *Perbankan dan Masalah Kredit : Suatu Tinjauan Yuridis, (Jakarta,Djambatan, 1996) hal.132-4* [↑](#footnote-ref-25)
25. Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN, Yogyakarta, 2005, h. 20 [↑](#footnote-ref-26)
26. Mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/jatuh\_tempo\_pembayaran.aspx [↑](#footnote-ref-27)
27. Jasri, Firdaus. 2013. *Penyelesaian Pembiayaan bermasalah. jakarta* [↑](#footnote-ref-28)
28. Muhammad, Amin Lubis. 2014. “Pembiayaan nasabah dan penyelesaian pembiayaan yang bermasalah” jakarta [↑](#footnote-ref-29)
29. Siti mujayanah. 2013. “*Akuntansi Piutang Wesel*” Jakarta; diakses tanggal 30 juli 2015 pukul 10.00 [↑](#footnote-ref-30)
30. Frymaruwah, 2014. “Akuntansi Piutang” Jakarta: diakses tanggal 01 Agustus 2015 Pukul 10.30 [↑](#footnote-ref-31)
31. Abde chorow, 2012. “*Pembiayaan Bermasalah”*. Jakarta ; diakses tanggal 06 mei 2012 [↑](#footnote-ref-32)
32. Bank Syariah Mandiri, *“Sejarah”,* artikel diakses pada 19 Mei 2015 dari http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/ [↑](#footnote-ref-33)
33. www.BanksyariahMandiri.co.id [↑](#footnote-ref-34)
34. *Ibid;* [↑](#footnote-ref-35)
35. *Ibid;* [↑](#footnote-ref-36)
36. Bank Syariah Mandiri, *“Visi dan Misi”,* artikel diakses pada 19 Mei 2015 dari http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/ [↑](#footnote-ref-37)
37. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service. Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. 01 Oktober 2015. Pukul 10:30 WIB. [↑](#footnote-ref-38)
38. Wawancara dengan Admin Pembiayaan Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang 01 Oktober 2015. Pukul 10.05 WIB [↑](#footnote-ref-39)
39. Wawancara dengan Admin Pembiayaan Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Oktober 2015. Pukul 10.05 WIB [↑](#footnote-ref-40)
40. Wawancara dengan, Admin Pembiayaan Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:10 WIB [↑](#footnote-ref-41)
41. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:15 WIB [↑](#footnote-ref-42)
42. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:15 WIB [↑](#footnote-ref-43)
43. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:20 WIB [↑](#footnote-ref-44)
44. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:25 WIB [↑](#footnote-ref-45)
45. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:15 WIB [↑](#footnote-ref-46)
46. Wawancara dengan Admin Pembiayaan, Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:15 WIB [↑](#footnote-ref-47)
47. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:15 WIB [↑](#footnote-ref-48)
48. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:25 WIB [↑](#footnote-ref-49)
49. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:25 WIB [↑](#footnote-ref-50)
50. Wawancara dengan Rita Putri Utami, Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang, 01 Agustus 2015. Pukul 10:25 WIB [↑](#footnote-ref-51)