

**BAB IV**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBIAYAAN  
BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN KPR IB MUAMALAT  
(STUDI KASUS BANK MUAMALAT KC PALEMBANG)**

**4.1 Gambaran Umum Bank Muamalat KC Palembang**

**4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Muamalat**

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah adalah yang menggagas berdirinya BMI. Secara resmi pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H Bank Muamalat resmi menjalankan operasinya dengan prinsip syariah yang pertama di Indonesia. Izin sebagai Bank devisa didapatkan BMI dua tahun setelah berdiri atau tepatnya 27 Oktober 1994 setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di BEI.<sup>36</sup>

Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Ter-

---

<sup>36</sup> Sejarah Bank Muamalat dalam <http://www.bankmuamalat.co.id>, (diakses pada 02 Agustus 2021 pada pukul 13.00)

lebih Dahulu (HMETD) ditawarkan BRI pada tahun 2003 sebanyak lima (5) kali sehingga membuat BMI menjadi bank pertama Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi. Aksi tersebut membuat penegasan peran BMI di peta industri perbankan di negara Indonesia. Produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) dikeluarkan BMI sebagai bentuk inovasi produk. Semua produk tersebut adalah sebuah terobosan baru.

BMI semakin besar dan kapasitasnya semakin diakui lalu di Indonesia BMI menambah jaringan kantor cabang, hal ini juga dilakukan di luar negeri. Pembukaan kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia didapatkan BMI pada tahun 2009, hal ini menjadikan BMI sebagai satu-satunya bank yang bisa mewujudkan bisnis ekspansi di Malaysia. Sampai saat ini termasuk 1 kantor cabang di Malaysia BMI total sudah mempunyai 249 kantor. Jaringan luas sebanyak 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan 55 unit mobil kas keliling dan ATM prima telah mendukung operasional BMI saat ini.<sup>37</sup>

Demi meningkatkan *awareness* terhadap image bank syariah islami maka BMI melakukan *rebranding* pada logo bank. Baik secara nasional ataupun internasional BMI terus mewujudkan prestasi dan pencapaian yang diakui. Bersama beberapa entitas anak perusahaannya yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* yang memberi layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberi layanan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan penyaluran sedekah, infak dan zakat BMI memberikan layanan terbaiknya. BRI terus bermetamorfosa dan tidak berhenti berkembang

---

<sup>37</sup> Ibid

untuk meraih pertumbuhan jangka panjang dan terus menjadi lebih baik. Visi PMI “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia With Strong Region Presence*” akan diwujudkan melalui strategi bisnis yang terarah.

#### **4.1.2 Visi Dan Misi Bank Muamalat**

Visi PT. Bank Muamalat Tbk yaitu “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia With Strong Region Presence*” maksudnya di tingkat regional Bank Muamalat ingin mewujudkan menjadi Bank Syariah terbaik dan masuk 10 besar di Indonesia dengan eksistensi yang diakui. Untuk mencapai visi tersebut maka Bank Muamalat Indonesia mempunyai visi yaitu membangun lembaga keuangan syariah yang berkesinambungan dan unggul dengan menekankan semangat prinsip kehati-hatian, kewirausahaan, orientasi yang inovatif dengan sumber daya manusia yang islami dan profesional, serta memaksimalkan nilai kepada semua pemangku kepentingan.<sup>38</sup>

#### **4.1.3 Alamat Bank Muamalat KC Palembang**

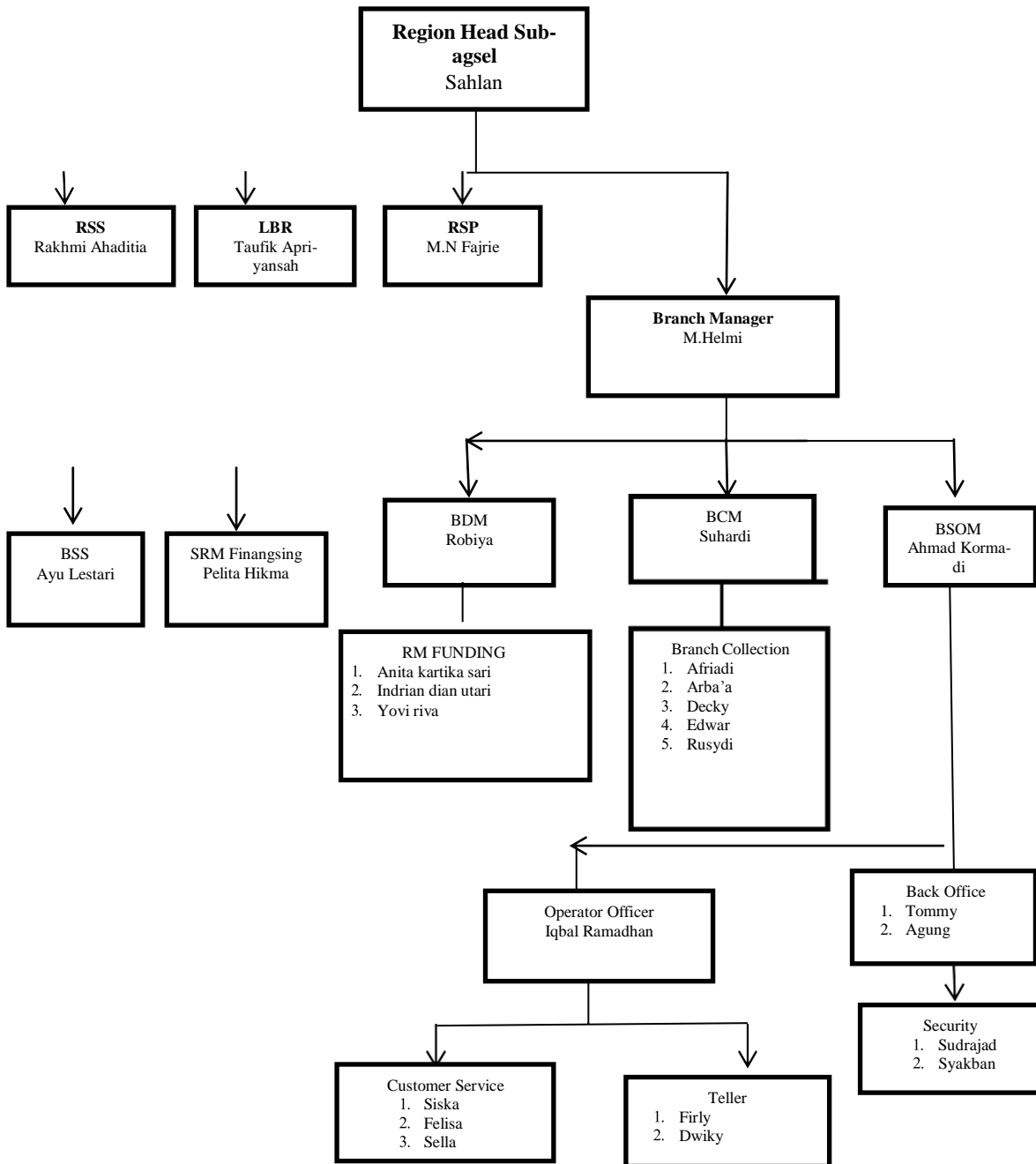
Bank Muamalat KC Palembang beralamatkan di Jl. Kapten A.Rivai, Komplek Ruko Taman Mandiri, 26 Ilir D.Kec.Iilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatra Selatan, 30125.

---

<sup>38</sup> Visi Misi Bank Muamalat Dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, (diakses pada tanggal 02 Agustus 2021 pada pukul 13.29).

**414 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Palembang**

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamlat KC Palembang**



**Sumber : Bank Muamalat Kc Palembang**

## 4.1.5 Layanan Utama

Saat ini bank muamalat telah melayani banyak nasabah penyimpan dana dan layanan pembiayaan, sebagai lembaga yang berfungsi menjadi intermediasi antar masyarakat yang membutuhkan dana dalam menjalankan operasional perbankan syariah. Adapun produk-produk pada bank muamalat KC Palembang terdiri dari :

### a. Pendanaan

#### 1. Tabungan Syariah

Merupakan simpanan yang diperuntukan bagi perorangan maupun badan usaha yang dikelola dengan prinsip syariah.

##### a) Tabunganku

Tabunganku ialah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan.

##### b) Tabungan IB Hijrah Rencana

Tabungan IB Hijrah Rencana solusi yang tepat untuk perencanaan keuangan untuk mewujudkan impian dimasa depan sesuai dengan prinsip syariah.

##### c) Tabungan Hijrah Prima

Tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi yang aman dan menguntungkan, tabungan ini dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompotitif dan fasilitas bebas biaya.

##### d) Tabungan IB Hijrah Haji

Tabungan ini menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah yang berkomitmen untuk memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi yang lebih baik.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Produk Bank Muamalat Dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, (di-

## **b. Pembiayaan**

Menyediakan layanan pembiayaan yang dikelola secara syariah sehingga terhindar dari transaksi ribawi dan berlandaskan prinsip keadilan, pembiayaan-pembiayaan yang ada di bank muamalat antara lain :

### **a. KPR IB Muamalat**

Produk pembiayaan Kpr IB Muamalat akan membantu untuk memiliki rumah tinggal. Rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over).

Peranan bank sebagai *intermediary* diwujudkan dengan menerbitkan KPR. Peranan bank sebagai *intermediary* tersebut tidak hanya diwujudkan oleh bank syariah tetapi juga oleh bank konvensional yang bertujuan mengarahkan dan menyalurkan dana masyarakat kembali kepada masyarakat. Yang membedakan Bank Syariah dengan bank konvensional dalam melakukan usaha yaitu tidak berfokus pada keuntungan tetapi fokusnya dengan menggunakan prinsip syariah mengenai kerugian dan keuntungan. Sebagai *intermediary* bank syariah berdiri sebagai badan hukum nyata yang merupakan penerapan *dual banking* sistem perbankan nasional. Akad *murabahah* adalah dasar pelaksanaan pembiayaan KPR iB Muamalat di Bank Muamalat KC Palembang. Akad *murabahah* akan memudahkan nasabah mengelola keuangannya karena dari hingga akhir menggunakan sistem angsuran.

Disampaikan oleh *Relationship Manager Financing* di Bank Muamalat KC Palembang Ibu Anita kartika Sari, akad *murabahah* digunakan dalam pembiayaan KPR iB Muamalat di Bank Muamalat

KC Palembang. Untuk merenovasi membangun dan membeli rumah adalah tujuan pembiayaan tersebut. Pembiayaan tersebut sasarannya adalah pengusaha, karyawan dan profesional yang ingin membeli ruko dengan cara Syariah. Dalam sistem angsuran suku bunga tidak mempengaruhi angsuran yang artinya setiap bulan sampai lunas angsuran tetap.

Apabila terjadi keterlambatan dalam pembayaran angsuran maka dikatakan pembiayaan bermasalah. Di Bank Muamalat KC Palembang juga terjadi pembiayaan bermasalah. Disampaikan oleh *Branch Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi kategori pembiayaan adalah:

*“Apabila nasabah tidak seperti diawal menepati janjinya maka dikatakan pembiayaan itu bermasalah. Contohnya apabila nasabah mempunyai jatuh tempo di tanggal 15 tetapi sampai dengan tanggal 16 maupun 17 pembayaran belum dilakukan maka bisa disimpulkan pembayaran nasabah tersebut bermasalah. Tetapi permasalahan pembiayaan ini ada beberapa golongan Nya sehingga membuat penanganan yang berbeda-beda juga dari bank. Pada bank Muamalat KC Palembang digolongkan 5 kategori permasalahan pembiayaan yaitu : (1) kolektibilitas 1 yaitu lancar; (2) kolektibilitas 2 yaitu memerlukan perhatian khusus; (3) kolektibilitas 3 yaitu kurang lancar ; (4) kolektibilitas 4 yaitu diragukan; (5) dan kolektibilitas 5 yaitu macet. Penggolongan kolektibilitas pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KC Palembang apabila lebih dari 90 hari angsuran nasabah terlambat maka masuk dalam kategori kolektibilitas 3”<sup>40</sup>*

---

<sup>40</sup> Suhardi, *Wawancara*, 13 agustus 2021.

Seperti disampaikan oleh *Relationship Manager Financing Bank Muamalat KC Palembang* yaitu ibu Anita Kartika Sari bahwa pembiayaan bermasalah terdapat beberapa kategorisasi yaitu:

*“Kolektibilitas 1 itu artinya lancar sama dengan 0 hari, kolektibilitas 2 yaitu nasabah mendapat perhatian khusus, dalam kolektibilitas 2 ini dibagi menjadi 3 kategori yaitu 2a terjadi keterlambatan angsuran selama 1 bulan, 2b terjadi keterlambatan angsuran selama 2 bulan, 2c terjadi keterlambatan angsuran selama 3 bulan, kolektibilitas 3 terjadi tunggakan lebih dari 90 hari tetapi tidak melebihi 120 hari, kolektibilitas 4 statusnya diragukan yaitu terjadi keterlambatan 120 hari lebih tetapi tidak melebihi 180 hari. Pembiayaan bermasalah sudah timbul apabila nasabah masuk dalam kategori kolektibilitas 2a. Penanganan yang dilakukan oleh bank adalah dengan cara datang langsung ataupun menelpon secara berkala.<sup>41</sup>*

Sesuai dengan hasil wawancara diatas maka bisa ditarik kesimpulan bahwa apabila sudah memasuki 90 hari keterlambatan tergolong dalam pembiayaan bermasalah, secara kolektif bilitas yaitu masuk dalam kategori kolektibilitas 3 atau kurang lancar yaitu terdapat keterlambatan lebih dari 90 hari tetapi tidak lebih dari 120 hari. Namun apabila nasabah sudah mengalami keterlambatan 1 bulan atau kolektibilitas 2a penanganan yang dilakukan oleh bank adalah dengan cara datang langsung ataupun menelpon secara berkala.

---

<sup>41</sup> Anita Kartika Sari, *Wawancara*, 13 Agustus 2021



## 4.2 Hasil Penelitian

### 1. Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah Pada Produk KPR IB Muamalat Pada Bank Muamalat KC Palembang

Dalam semua pembiayaan termasuk pembiayaan yang dilakukan oleh bank Muamalat KC Palembang yaitu KPR iB Muamalat yang bergerak dalam bidang perumahan mengenai pembangunan, pembelian dan renovasi mempunyai potensi kegagalan. Penyaluran pembiayaan dengan produk KPR iB Muamalat tidak semua berjalan lancar tetapi banyak masalah yang timbul akibat pengembalian oleh nasabah yang tidak berjalan lancar. Maka sebelum diberikan peminjaman kepada nasabah pihak bank harus secara hati-hati mempertimbangkan supaya unsur utama pembiayaan yaitu kepercayaan bisa terwujud jadi di sasaran pembiayaan mengenai pengembalian jaminan bisa terwujud sesuai perjanjian dengan tepat waktu. Faktor eksternal dan faktor internal adalah hal yang umum menjadi penyebab pembiayaan bermasalah. Seperti disampaikan oleh *Relationship Manager Financing* Bank Muamalat KC Palembang yaitu ibu Anita Kartika Sari:

*“Ada dua faktor penyebab terjadinya permasalahan pembiayaan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Penyebab masalah dari faktor eksternal adalah pihak nasabah dan penyebab masalah dari faktor internal adalah pihak bank”*

Secara umum dilihat dari pemaparan di atas permasalahan pembiayaan disebabkan oleh faktor internal dari petugas Bank sendiri dan faktor eksternal dari nasabah. Adapun faktor internal penyebab bermasalahnya pembiayaan adalah:

**a. Petugas bank kurang tepat dalam menentukan jangka waktu pembayaran angsuran.**

Selain kegiatan monitoring yang dilakukan kurang optimal faktor internal lainnya yang menyebabkan pembiayaan bermasalah adalah penentuan jangka waktu pembayaran yang dilakukan oleh petugas bank tidak tepat sehingga membuat pembiayaan bermasalah, seperti yang disampaikan oleh *Branch Manager* Bank Muamalat KC Palembang bapak M.Helmi:

*“Pembiayaan bermasalah juga disebabkan faktor internal lainnya yaitu dalam menetapkan waktu pembiayaan pegawai tidak tepat seperti contohnya menentukan jangka waktu pembayaran dengan memberikan jangka waktu panjang yang tujuannya agar dalam membayar angsuran nasabah mendapatkan kelonggaran dan keringanan. Karena nasabah akan menjadi terburu-buru dan terbebani apabila diberikan jangka waktu angsuran yang pendek oleh bank tetapi dengan jangka waktu angsuran yang lama justru membuat nasabah menganggap enteng dan melalaikan angsuran tersebut”.*<sup>42</sup>

Beberapa hasil wawancara dengan pegawai Bank Muamalat KC Palembang di atas dapat diketahui bahwa penyebab pembiayaan bermasalah dari faktor internal adalah kurang tepatnya kebijakan yang diambil dalam menentukan jangka waktu pembayaran. Jangka waktu tertentu selalu dimiliki setiap kredit yang diberikan. Jangka waktu tersebut meliputi masa pengambilan hingga mencapai kesepakatan kredit. Bi-

---

<sup>42</sup> M. Helmi, Wawancara, 13 Agustus 2021.

asanya dengan tujuan Untuk meringankan beban dan memenuhi kewajiban nasabah maka bank memberikan jangka waktu pembayaran yang panjang. Karena nasabah akan merasa terburu-buru dan terbebani apabila bank memberikan jangka waktu pembayaran angsuran yang pendek, hal tersebut diperkuat dengan banyaknya nasabah yang mengambil jangka waktu panjang untuk melakukan pembayaran angsuran. Tetapi hal sebaliknya terjadi pada nasabah, jangka panjang waktu yang diberikan oleh bank malah membuat nasabah menganggap enteng pembiayaan tersebut.

Sedangkan unsur kesengajaan dan tidak sengaja akan menjadi faktor eksternal yang timbul dari pihak nasabah sendiri. Kesengajaan dapat terlihat dari nasabah yang kurang tanggung jawab dengan cara kabur saat masa peminjaman dana sehingga penyelewengan uang oleh nasabah yang harusnya digunakan untuk mengembalikan kewajiban yaitu membayar angsuran tetapi malah dimanfaatkan untuk keperluan lain. Sedangkan hal yang tidak disengaja dilakukan nasabah dan membuat pembiayaan bermasalah yaitu adanya peraturan baru dari pemerintah, kebangkrutan bisnis, bencana alam yang dialami nasabah dan kebangkrutan pada usaha yang menyebabkan terus menurunnya pendapatan.

#### 1) Karakter nasabah yang buruk

Penyebab utama terjadinya permasalahan pembiayaan di Bank Muamalat KC Palembang adalah karakter buruk dari nasabah, yang mana seiring berjalannya waktu dalam konteks pemenuhan kewajiban bank karakter nasabah selalu berubah-ubah dan tidak dapat diprediksi. Faktor eksternal yang ada karena karakter nasabah yang buruk yaitu saat tiba waktunya mengangsur pada saat pelaksa-

naan pembiayaan dana yang seharusnya digunakan untuk mengangsur malah dimanfaatkan untuk kepentingan lain. Seperti disampaikan oleh oleh *Branch Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi:

*“Karakter nasabah yang buruk merupakan faktor eksternal dari nasabah yang membuat pembiayaan bermasalah. Karakter nasabah merupakan hal yang sangat sulit untuk diketahui dan diprediksi. Karakter tetap saja menjadi penyebab paling utama dalam permasalahan pembiayaan meskipun sudah dengan sangat mendalam diawal dilakukan analisis. Contoh karakter buruk yang dimiliki nasabah adalah mereka tidak mau membayar angsuran dan apabila mempunyai uang tidak langsung digunakan memenuhi kewajiban membayar angsuran tapi justru dimanfaatkan untuk keperluan yang lain.”*<sup>43</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh *Relationship Manager Financing* di Bank Muamalat KC Palembang Ibu Anita Kartika Sari:<sup>44</sup>

*“Karakter nasabah merupakan salah satu faktor eksternal penyebab terjadinya pembiayaan yang bermasalah. Hal ini contohnya adalah karakter baik ditunjukkan nasabah pada saat analisis di awal tetapi lama-kelamaan karakter buruk nasabah mulai dimunculkan seperti apabila mempunyai hutang terhadap orang lain gaya hidup tetap bermewah-*

---

<sup>43</sup> Suhardi, Wawancara, 13 Agustus 2021

<sup>44</sup> Anita Kartika Sari, Wawancara, 13 Agustus 2021.

*mewahan dan melalaikan kewajiban kepada bank untuk melakukan angsuran.”*

Hasil wawancara di atas bisa disimpulkan bahwa terjadinya pembiayaan yang bermasalah dari faktor eksternal salah satunya karena karakter yang buruk dari nasabah, dimana pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KC Palembang disebabkan oleh karakter buruk nasabah tersebut. Karakter buruk nasabah sangat susah untuk diprediksi karena dalam melakukan analisis karakter para pegawai bank sering ditunjukkan karakter baik tetapi seiring berjalannya waktu dan angsuran berlangsung karakter buruk nasabah mulai muncul. Karakter buruk tersebut seperti dalam kondisi berhutang nasabah tetap hidup bermewah-mewahan dan apabila mempunyai uang digunakan untuk keperluan lain tidak untuk membayar kewajiban angsuran.

- 2) Usaha nasabah yang bangkrut, yang disebabkan manajemen nasabah yang kurang baik.

Penyebab lain terjadinya pembiayaan bermasalah dari faktor eksternal adalah kebangkrutan usaha nasabah karena kurang baiknya manajemen usaha. Disampaikan oleh *Relationship Manager Financing* di Bank Muamalat KC Palembang Ibu Anita kartika Sari:

*“Pembiayaan bermasalah dari faktor eksternal adalah penurunan hasil usaha dan kebangkrutan usaha yang dialami nasabah karena hal tersebut disebabkan kurang baiknya manajemen usaha nasabah seperti dalam melakukan pencatatan dan pembukuan tidak teratur atau kau tidak mencatat hal yang sangat krusial dalam usaha berjalan, ini membuat*

*permasalahan perusahaan sulit menemukan masalah-masalah kecil yang diabaikan yang lama kelamaan menyebabkan kebangkrutan karena berpengaruh terhadap perkembangan usaha yang tentu saja berdampak pada kelancaran pembayaran angsuran yang dilakukan oleh nasabah kepada pihak bank.<sup>45</sup>*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa penyebab faktor eksternal terjadinya permasalahan pembiayaan yaitu karena usaha yang sedang dijalani nasabah mengalami kebangkrutan dan penurunan hasil yang disebabkan karena buruknya manajemen seperti pembukuan yang tidak teratur, permasalahan dalam usaha yang tidak pernah dicatat dan nasabah kesulitan menemukan permasalahan dari hal-hal kecil yang tidak pernah dicatat. Tentunya buruknya manajemen tersebut lama-kelamaan berpengaruh terhadap perkembangan usaha nasabah yang menyebabkan kebangkrutan hingga berdampak pada kelancaran pembayaran angsuran yang menjadi kewajiban nasabah terhadap pihak bank.

### 3) Karyawan yang di PHK

Penyebab terjadinya permasalahan pembiayaan dari faktor internal lainnya adalah PHK yang dialami karyawan. Karyawan akan otomatis kehilangan pekerjaan apabila mengalami PHK. Tentunya Kejadian ini sangat berpengaruh terhadap kelangsungan pengembalian kewajiban nasabah terhadap bank dalam bentuk pembiayaan angsuran. Sama halnya yang disampaikan oleh oleh *Branch Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi:

---

<sup>45</sup> Anita Kartika Sari, Wawancara, 13 Agustus 2021

*“PHK yang dialami karyawan bisa menjadi faktor eksternal penyebab terjadinya pembiayaan yang bermasalah. Karyawan akan otomatis tidak mempunyai penghasilan lagi dan kehilangan pekerjaan apabila mereka mengalami PHK. Pada mulanya mereka bisa dengan tepat waktu membayar angsuran tetapi setelah tidak memiliki penghasilan mereka tidak bisa lagi membayar angsuran sesuai dengan waktu yang disepakati. Walaupun para karyawan yang di PHK masih bisa membayar tetapi pembayaran tidak bisa dilakukan dengan penuh dan tepat waktu sesuai dengan kesepakatan. Contohnya nasabah hanya mampu membayar satu (1) juta dari total angsuran yang disepakati yaitu dua (2) juta.”<sup>46</sup>*

Sesuai dengan hasil wawancara di atas maka diketahui bahwa PHK yang dialami oleh karyawan juga menjadi faktor eksternal penyebab permasalahan pembiayaan di Bank Muamalat KC Palembang. Karyawan sudah tidak lagi memiliki pekerjaan apabila di PHK dan tentunya mereka yang berposisi sebagai nasabah juga merasa kebingungan untuk mengembalikan pinjaman dan utang kepada bank karena tentunya PHK yang dialami mempengaruhi kelancaran nasabah dalam melaksanakan kewajiban pembayaran angsuran terhadap bank. Karyawan yang sudah tidak memiliki penghasilan yang awalnya bisa dengan tepat waktu membayar angsuran sekarang tidak bisa lagi. Meskipun mereka masih bisa membayar tetapi biasanya hanya

---

<sup>46</sup> Suherdi, Wawancara, 13 Agustus 2021.

mampu membayar setengah dari kesepakatan di awal. Contohnya nasabah hanya mampu membayar satu (1) juta dari total angsuran yang disepakati yaitu dua (2) juta.

## **2. Strategi penanganan yang digunakan Bank Muamalat untuk mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah**

Penanganan adalah tahapan untuk mengatasi beberapa masalah yang timbul dengan melakukan upaya. Cara yang tepat dan baik untuk mengalami masalah yang muncul dilakukan oleh pihak bank. Seperti dalam menangani pembiayaan bermasalah yang harus segera ditindaklanjuti. Untuk memaksimalkan *profit* dari pembiayaan maka dilakukan penanganan terhadap pembiayaan yang bermasalah dengan cara meminimalisir kerugian yang dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

- a. Apabila pihak bank masih ingin melanjutkan kehendak dengan nasabah maka dilakukan penyelamatan.
- b. Apabila pihak bank ingin menyelesaikan hubungan kerjasama dengan nasabah maka dilakukan penyelesaian.

Strategi yang tepat dan matang tentunya harus digunakan untuk menangani pembiayaan yang bermasalah, hal ini tujuannya adalah memperbaiki keadaan dan posisi keuangan perusahaan nasabah untuk melanjutkan pembiayaan. Dampak yang buruk bagi kelancaran dan kesehatan operasional bank akan didapat dari pembiayaan yang bermasalah. Untuk menangani pembiayaan yang bermasalah pihak bank mempunyai beberapa strategi diantaranya melakukan penagihan secara berkala, melakukan pendekatan kepada nasabah, restrukturisasi dan eksekusi jaminan. Hal yang sama juga disampaikan oleh oleh *Branch*



*Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi:

*“Penagihan secara berkala, pendekatan kepada nasabah, upaya restrukturisasi, melakukan pemberian peringatan dan melakukan eksekusi jaminan adalah strategi untuk mengatasi pembiayaan bermasalah ada KPR ib Muamalat.”<sup>47</sup>*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penggunaan strategi dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KC Palembang adalah dengan melakukan penagihan angsuran secara rutin pendekatan kepada nasabah, restrukturisasi, memberikan surat peringatan dan eksekusi jaminan atau agunan.

a. Pendekatan kepada nasabah

Tujuan dilakukan pendekatan kepada nasabah oleh petugas bank adalah mencari penyebab masalah tunggakan pembayaran pembiayaan pinjaman, disampaikan oleh *Branch Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi:

*“Untuk permasalahan pembiayaan kurang lancar yang dialami oleh nasabah maka pendekatan dengan cara pegawai bank datang langsung ke rumah nasabah untuk mencari tahu masalah yang dihadapi nasabah supaya pegawai mendapatkan informasi tentang masalah nasabah tersebut baik melalui tetangga atau secara langsung. Musyawarah terhadap keluarga dan nasabah dilakukan setelah permasalahan yang dihadapi nasabah diketahui. Bahwa kewajiban nasabah untuk melunasi pinjaman*

---

<sup>47</sup> Suhardi, Wawancara, 13 Agustus 2021.

*dari Bank Muamalat KC Palembang harus diselesaikan.*<sup>48</sup>

b. Penagihan secara intensif

Seperti yang dijelaskan oleh *Relationship Manager Financing* di Bank Muamalat KC Palembang Ibu Anita kartika Sari bahwa penagihan secara inisiatif yaitu:

*“Pihak bank tidak boleh membiarkan begitu saja terhadap adanya nasabah yang mempunyai masalah pembiayaan, secara berkala baik mendatangi langsung usaha nasabah atau melalui telepon pihak bank harus terus melakukan penagihan. Tujuan pihak bank mendatangi langsung nasabah guna mengetahui masalah yang dialami serta mencari solusi dan melakukan musyawarah untuk menyelesaikan permasalahan pembiayaan. Pihak bank dan nasabah akan mengalami kerugian apabila tidak secara terus-menerus dan konsisten pihak bank mengingatkan dan dan menagih pembayaran kewajiban oleh nasabah. Nasabah akan mengalami kerugian yaitu tercatat bermasalah di Sistem Informasi Debitur (SID) BI Checkking saat nasabah akan melakukan pinjaman ke bank lain.*

c. Proses restrukturisasi

Apabila nasabah masih mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan kewajiban walaupun keadaan nasabah sedang mengalami penurunan pendapatan maka petugas melakukan restrukturisasi. Restrukturisasi

---

<sup>48</sup> Ibid.

dilakukan pihak bank dengan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang dialaminya. Seperti yang disampaikan *Branch Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi:

*“Restrukturisasi dilakukan pihak bank yang pertama dengan melakukan klarifikasi terhadap nasabah mengenai permasalahan pembiayaan. Dalam tahap klarifikasi dapat dibagi empat (4) jenis yaitu: (1) nasabah yang mempunyai kemauan membayar dan kooperatif; (2) nasabah yang tidak mempunyai kemampuan untuk membayar tetapi kooperatif; (3) nasabah yang tidak kooperatif dan tidak mempunyai kemampuan untuk membayar; dan (4) nasabah yang tidak ada kemampuan untuk membayar kewajiban dan tidak kooperatif. Jadi apabila kemampuan membayar nasabah masih ada dan dilakukan secara kooperatif maka walaupun nasabah mengalami penurunan usaha maka restrukturisasi adalah upaya yang dilakukan oleh bank. Restrukturisasi dijalankan apabila itikad baik nasabah untuk membayar kewajiban dan kemampuan nasabah masih ada dan dijalankan.”<sup>49</sup>*

Sesuai dengan hasil wawancara di atas maka untuk melakukan restrukturisasi langkah pertama yang dilakukan petugas adalah melakukan klarifikasi mengenai penyebab bermasalahnya pembiayaan. Dalam tahap klarifikasi dapat dibagi empat (4) jenis yaitu: (1) nasabah

---

<sup>49</sup> Suhardi, Wawancara, 13 Agustus 2021.

yang mempunyai kemauan membayar dan kooperatif; (2) nasabah yang tidak mempunyai kemampuan untuk membayar tetapi kooperatif; (3) nasabah yang tidak kooperatif dan tidak mempunyai kemampuan untuk membayar; dan (4) nasabah yang tidak ada kemampuan untuk membayar kewajiban dan tidak kooperatif. Jadi apabila kemampuan membayar nasabah masih ada dan dilakukan secara kooperatif maka walaupun nasabah mengalami penurunan usaha maka restrukturisasi adalah upaya yang dilakukan oleh bank. Restrukturisasi dijalankan apabila itikad baik nasabah untuk membayar kewajiban dan kemampuan nasabah masih ada dan dijalankan. Sesuai dengan jenis permasalahan dan situasi yang sedang nasabah hadapi adalah dasar pelaksanaan restrukturisasi. Karena setiap nasabah mempunyai permasalahan yang berbeda tentu dalam penanganan oleh pihak bank juga harus berbeda. Seperti yang disampaikan oleh *Relationship Manager Financing* di Bank Muamalat KC Palembang Ibu Anita kartika Sari:

*“Restrukturisasi dilakukan apabila nasabah mengalami kesulitan untuk membayar kewajiban. Klifikasi terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah dilakukan sebelum proses restrukturisasi dijalankan. Hal ini karena perbedaan masalah yang dihadapi setiap nasabah. Yang pertama kita lihat kenapa permasalahan pembiayaan mengalami kemacetan apakah yang menjadi penyebab dari hal tersebut. Selanjutnya untuk mencari solusi dan jalan keluar yang tepat guna memecahkan masalah maka petugas bank melakukan wawancara, entah nanti nasabah harus dilakukan penanganan dengan re-*

*scheduling, reconditioning dan restructuring yang merupakan gabungan dari keduanya.”*

Hal serupa disampaikan oleh *Branch Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi:

*“Apabila dalam hal pengembalian kewajiban nasabah mengalami permasalahan maka dilakukan restrukturisasi. Jika menurut teori restrukturisasi itu ada tiga cara yang sering disebut 3R yaitu rescheduling, reconditioning dan restructuring, yang satu sama lain mempunyai makna yang berbeda tetapi saling berkaitan, maksudnya apabila sudah menjalankan salah satu maka otomatis juga menjalankan yang lain, tetapi implementasinya sesuai dengan kondisi dan situasi nasabah jadi harus menggunakan yang paling tepat dan sesuai.”<sup>50</sup>*

Metode 3R yaitu *rescheduling, reconditioning dan restructuring* atau metode restrukturisasi sering digunakan dalam menangani permasalahan pembiayaan oleh nasabah. Sesuai dengan masalah yang dihadapi serta situasi yang berkembang dalam diri nasabah maka penanganan masalah dengan menggunakan restrukturisasi juga dilaksanakan berbeda-beda. Hal pertama yang dilakukan petugas dalam pelaksanaan restrukturisasi adalah melakukan klarifikasi atas masalah yang terjadi pada nasabah serta mencari tahu penyebabnya kenapa pembayaran kredit mengalami kemacetan. Lalu berikutnya petugas yang sudah menemukan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah akan mengajak untuk melakukan musyawarah guna mencari solusi dan

---

<sup>50</sup> Suhardi, Wawancara, 13 Agustus 2021.

jalan tengah yang sesuai untuk menyelesaikan masalah yang terjadi, entah nanti penanganannya menggunakan *rescheduling*, *reconditioning* dan *restructuring* yang merupakan gabungan dari keduanya.

Seperti ditegaskan oleh *Branch Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi tentang kriteria yang bisa dilakukan restrukturisasi adalah:

*“Permohonan restrukturisasi kepada pihak bank akan dilakukan pihak nasabah apabila mengalami kesulitan untuk melakukan kewajiban pembayaran, biasanya nasabah akan menceritakan kesulitan dan keluhan yang dialami salah satu contohnya apabila penurunan pendapatan dari usaha nasabah. Tindak lanjut dari bank tentang permohonan nasabah tersebut adalah melakukan survei dan verifikasi untuk memastikan apakah permohonan tersebut didasari dengan data yang benar. Pihak bank tidak boleh terburu-buru kepada nasabah memberikan restrukturisasi tetapi melalui analisis ulang pihak bank akan melihat terlebih dahulu kapasitas nasabah dengan menggunakan analisis 5C lagi. Restrukturisasi akan dilakukan apabila pihak bank menilai nasabah masih layak tetapi sebelum nasabah minta untuk diberikan restrukturisasi biasanya petugas bank sudah menawarkannya terlebih dahulu apabila keadaan yang dimiliki nasabah tentang penurunan penghasilan diketahui oleh bank. Bank mengetahui kondisi nasabah melalui analisis data*

*yang sebelumnya nasabah tersebut dengan tepat waktu dan lancar selalu membayar angsuran tetapi keterlambatan perlahan-lahan mulai ditunjukkan nasabah dalam membayar angsuran.*<sup>51</sup>

Sesuai hasil wawancara di atas diketahui bahwa wa untuk mendapatkan keringanan beban dalam membayar angsuran nasabah yang mulai mengalami kendala kesulitan untuk mengembalikan kewajiban maka kepada pihak bank nasabah melakukan pengajuan permohonan restrukturisasi. Survei ke lokasi nasabah untuk mengetahui sebenarnya masalah yang dihadapi nasabah sehingga mengakibatkan kesulitan untuk mengembalikan kewajiban akan dilakukan pihak bank setelah menerima permohonan restrukturisasi dari nasabah. Selanjutnya pihak bank akan melakukan analisis ulang dengan menggunakan metode analisis 5C. Restrukturisasi akan dilakukan pihak bank apabila melihat nasabah masih layak atau bagi nasabah yang masih mampu untuk melakukan pembayaran tetapi jumlah tidak sesuai yang sudah disepakati di awal. Seperti disampaikan oleh *Branch Manager Bank Bank Muamalat KC Palembang* yaitu bapak M.Helmi:

*“Keputusan pihak bank menerima permohonan pengajuan restrukturisasi dilakukan apabila melihat nasabah masih mampu membayar cicilan walaupun tidak sesuai dengan kesepakatan di awal. Contohnya yaitu kesepakatan cicilan di awal adalah 3 juta tetapi dalam perjalanannya nasabah hanya mampu memenuhi separuhnya atau 3 juta. Hal ini membuat pihak bank memberikan keringanan sesuai*

---

<sup>51</sup> Suhardi, Wawancara, 13 Agustus 2021.

*dengan kemampuan yang dimiliki”.*<sup>52</sup>

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa bank akan memberikan keringanan kepada nasabah yang mengalami kesulitan dan permasalahan untuk mengembalikan kewajiban ahn.jae itu dengan cara memperkecil jumlah angsuran yang wajib dibayar nasabah. Contohnya yaitu kesepakatan cicilan di awal adalah 3 juta tetapi dalam perjalanannya nasabah hanya mampu memenuhi separuhnya atau 3 juta. Nasabah akan merasa bebannya berkurang dan terbantu apabila keringanan diberikan oleh bank yang dampaknya akan mempermudah nasabah untuk melaksanakan kewajiban dalam membayar angsuran sehingga kewajiban nasabah terhadap pihak bank tetap bisa dijalankan.

d. Eksekusi Jaminan

Tahap terakhir untuk menyelesaikan permasalahan pembiayaan yaitu dengan melakukan eksekusi jaminan. Jika pembayaran benar-benar macet dan tidak tertolong lagi maka tidak ditemukansolusi lain kecuali mengeksekusi jaminan dari nasabah. Seperti disampaikan oleh *Relationship Manager Financing* di Bank Muamalat KC Palembang Ibu Anita kartika Sari bahwa penagihan secara inisiatif yaitu:

*“Saat nasabah sudah tidak benar-benar bisa mengembalikan kewajiban maka tahap terakhir yang dilakukan adalah dengan eksekusi jaminan. Lalu penjualan jaminan akan dilakukan setelah semua cara yang dilakukan oleh petugas bank tidak membuahkan hasil. Pihak bank senantiasa memberikan bantuan penjualan jaminan oleh nasabah*

---

<sup>52</sup> M.Helmi, Wawancara, 13 Agustus 2021.



*hingga laku.*<sup>53</sup>

Antara nasabah dan pihak bank terdapat pengikat kepercayaan yang berupa jaminan, Jaminan tersebut akan dijual apabila kedepannya nasabah tidak mampu melunasi pinjamannya. Disampaikan oleh *Branch Collection Manager* Bank Muamalat KC Palembang Bapak Suhardi:

“Setelah dilakukan restrukturisasi tetapi tidak berjalan Maka selanjutnya jaminan akan dijual. Jalan terakhir untuk mencari jalan keluar permasalahan nasabah adalah dengan melakukan musyawarah, penjualan jaminan dari nasabah akan dilakukan apabila musyawarah tidak menghasilkan jalan keluar. Apabila jaminan dijual dan laku lebih besar daripada jumlah pinjaman nasabah maka sisa lebih penjualan akan dikembalikan kepada nasabah. Tetapi bank tetap memberikan kesempatan kas nasabah untuk dengan sendiri menjual jaminannya.

---

<sup>52</sup> M.Helmi, Wawancara, 13 Agustus 2021.