

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Terpaan krisis moneter pada tahun 1997, telah membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan dan masalihat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada undang-undang No. 10 tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.¹

Nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Operasional BNI Syariah memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Semua produk BNI Syariah telah diawasi oleh DPS melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syari'ah.²

¹ Dikutip dari www.bnisyariah.co.id diakses tanggal 15 Februari 2019.

² *Ibid*, Dikutip dari www.bnisyariah.co.id diakses tanggal 15 Februari 2019.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT. Bank BNI Syariah di dalam *corporate* UUS BNI tahun 2013 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya PT. Bank BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Pada Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 kantor cabang, 161 Kantor cabang Pembantu, 17 kantor kas, 22 mobil layanan gerak dan 20 payment point.

Kemudian pada tanggal 16 Mei 2012 kantor cabang pembantu baru telah resmi dibuka di Tulungagung. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung diresmikan oleh Bupati Tulungagung yang saat itu diwakili oleh Wakil Bupati pada tanggal 16 Mei 2012 dengan personil terdiri dari 7 orang pegawai regular dan 5 orang pegawai dasar, yaitu diantaranya: *Sub Branch Manager, Teller, Customer Service, Sales Assistant, Funding Assistant, Processing & Collection Assistant*, dan

Operational & Support Assistant, serta tiga orang satpam, seorang *Office Boy* dan seorang *Driver*.

Pertama kali menempati sebuah bangunan ruko di Komplek Ruko Nirwana Plaza Blok A-12 Jl. W.R. Supratman No. 41 Jepun Tulungagung, yang saat ini ditempati oleh Prodia Laboratorium. Sejak tanggal 13 Maret 2017 BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung menempati sebuah bangunan ruko di Komplek Ruko Panglima Sudirman Blok 7 Jl. Hasanudin Kenayan Tulungagung. Dengan jumlah personil saat ini yaitu 8 orang pegawai regular dan 5 orang pegawai dasar, antara lain: *Sub Branch Manager, Operational & Service Head, Teller, Customer Service, Sales Assistant, Funding Assistant, Processing & Collection Assistant*, dan *Operational & Support Assistant*, serta tiga orang satpam, seorang *Office Boy* dan seorang *Driver*.³ Pada 2018 ini, PT. Bank BNI Syariah berhasil membuka 1.490 kantor cabang di seluruh Indonesia.⁴

Profil PT. Bank BNI Syariah yaitu meliputi nama perusahaan, alamat kantor, alamat *website*, dasar hukum dan lain-lain. Nama perusahaan yang tentu telah kita ketahui bersama, yaitu PT. Bank BNI Syariah. Alamat *website* perusahaan yaitu www.bnisyariah.co.id. Alamat perseroan yaitu di Gedung Tempo Pavilion 1 Jl. HR Rasuna Said Kav 10-11, Lt 3-6, Jakarta 12950, Indonesia. Dasar Hukum Pendirian yaitu Surat Keputusan Menteri Hukum & HAM Nomor: AHU-15574,

³Bapak Miftachul H, Wawancara Pimpinan (Sub Branch Manager) BNI Syariah KCP Tulungagung, (beralamatkan di Ruko Panglima Sudirman Blok 7 Jl. Hasanudin, Kenayan, Tulungagung), tanggal 6 Februari 2019, Pukul 13.00 WIB.

⁴ Dikutip dari www.bnisyariah.co.id diakses tanggal 15 Januari 2019.

AH.01.01.TAHUN 2010, Tanggal 25 Maret 2010. Jaringan BNI Syariah saat ini adalah 67 kantor cabang, 165 kantor cabang pembantu, 17 kantor kas, 8 kantor fungsional, 22 mobil layanan gerak, 20 payment point, 202 mesin ATM BNI, dan 1500 outlet. Kepemilikan BNI Syariah saat ini yaitu 99,9% oleh PT. BANK NEGARA INDONESIA, dan 0,1% oleh PT. BNI *LIFE INSURANCE*.⁵

Adapun keunggulan PT. Bank BNI Syariah yaitu PT. Bank BNI Syariah didirikan dengan memanfaatkan jaringan BNI Konvensional yang ada baik fasilitas ATM maupun Kantor cabang BNI Konvensional dengan melalui *Syariah Production Counter*. Dengan demikian layanan syariah, selain di cabang syariah yang bersangkutan, juga dapat dilakukan dan dilayani di Kantor Cabang Konvensional, misalnya transaksi pembukaan rekening tabungan maupun giro. Hal ini dapat disebut sebagai salah satu kemudahan akses bagi nasabah/ calon nasabah BNI Syariah.

Mungkin keberadaan PT. Bank BNI Syariah akan menimbulkan pertanyaan di masyarakat umum mengenai hubungannya dengan BNI Konvensional. Berdasarkan keterangan yang peneliti dapat dari pimpinan PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung didapatkan penjelasan bahwa, BNI Syariah merupakan salah satu unit dari BNI Konvensional, sehingga memiliki direktur yang sama. Akan tetapi khusus pengelolaan dana masyarakat yang masuk ke PT. Bank BNI Syariah dikelola secara terpisah dengan BNI Konvensional. Hal ini dilakukan untuk menjamin bahwa

⁵ Dikutip dari www.bnisyariah.co.id diakses tanggal 15 Januari 2019.

pengelolaan dana masyarakat yang diinvestasikan di PT. Bank BNI Syariah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁶

a. Kondisi PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

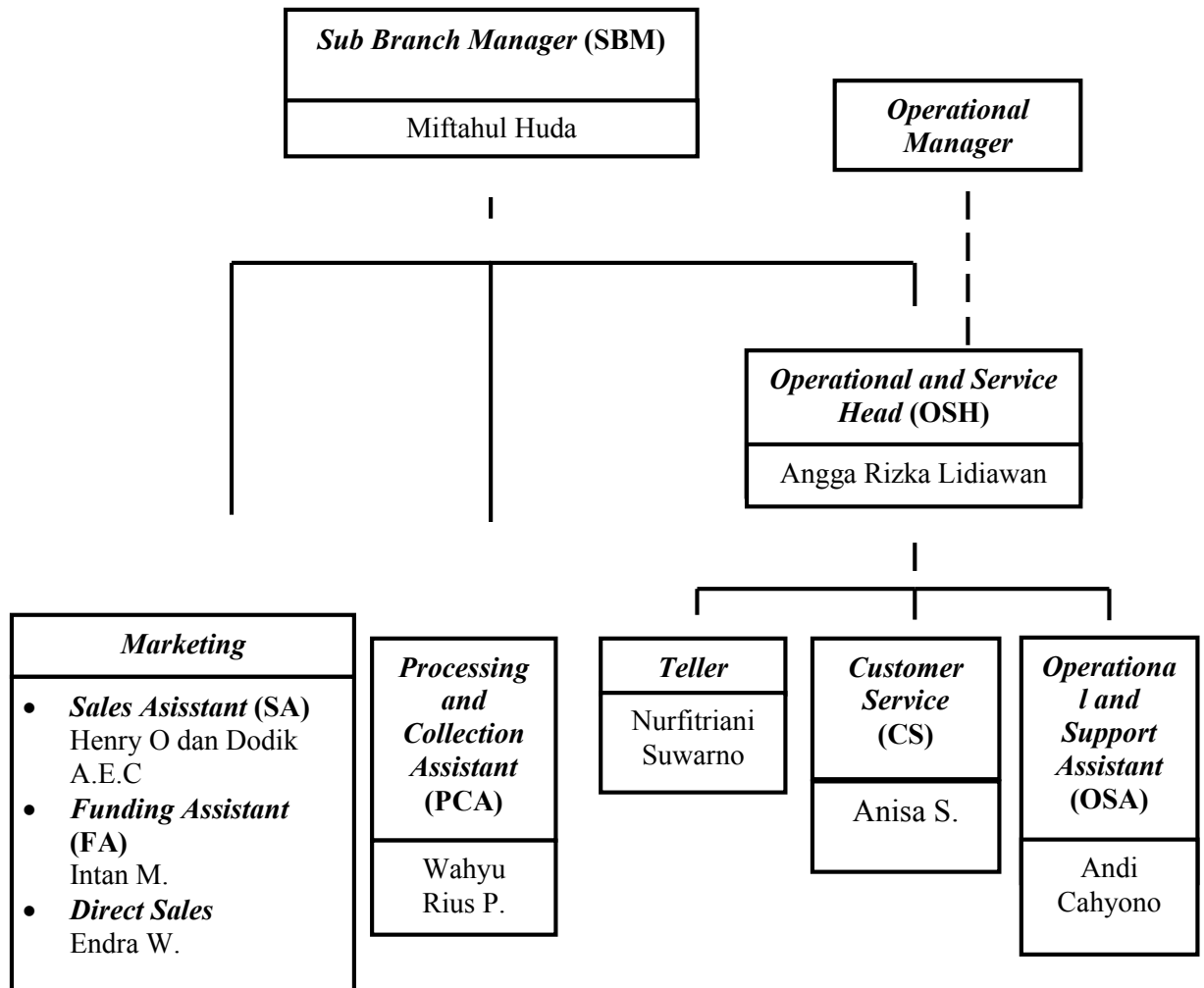
- 1) Lantai pertama PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung digunakan untuk ruangan *Frontliner* khususnya *Customer Service, Operational and Service Head*, Pemasaran Dana dan dilengkapi dengan ruang pelayanan nasabah, termasuk dengan *Security* sebagai keamanan sekaligus seseorang yang pertama kali yang menerima nasabah. Pada lantai pertama juga terdapat *Mushola* sebagai sarana nasabah dan karyawan beribadah.
- 2) Lantai dua PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung digunakan untuk ruang *Frontliner* khususnya *Teller*, ruang *Sub Branch Manager* dan kamar mandi.
- 3) Lantai tiga PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung digunakan untuk ruang *Back Office, pantry*, ruang *server*, dan gudang.

⁶ Bapak Miftachul H, Wawancara Pimpinan (Sub. *Branch Manager*) BNI Syariah KCP Tulungagung, (beralamatkan di Ruko Panglima Sudirman Blok 7 Jl. Hasanudin, Kenayan, Tulungagung), tanggal 6 Februari 2019, Pukul 13.00 WIB.

2. Struktur Organisasi

Gambar 4.1⁷

Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung



Sumber : Arsip dokumen PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

⁷Arsip dokumen PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

Keterangan:

<i>Sub Branch Manager</i> (Pimpinan)	: Miftachul Huda
<i>Operational and Service Head</i>	: Angga Rizka Lidiawan
<i>Teller</i>	: Nurfitriani Suwarno
<i>Customer Service</i>	: Anisa Susetyaningrum
<i>Operational and Support Asisstant</i>	: Andi Cahyono
<i>Processing and Collection Assistant</i>	: Wahyu Rius P
<i>Funding Assistant</i>	: Intan Meyliawati S.P
<i>Sales Assistant</i>	: Henry Oktabhiansah
<i>Direct Sales</i>	: Endra Wahyu

Adapun tugas-tugas dari masing-masing bagian di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, yaitu:⁸

a. *Sub. Branch Manager* (Pimpinan)

Bertugas menetapkan rencana kerja dan anggaran sasaran usaha, tujuan yang akan dicapai, strategi dan rencana program mengawasi secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya di wilayah kerjanya sejalan dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

b. *Operational and Service Head* (OSH)

OSH Bertugas memberi dukungan pada pimpinan cabang syariah dan bekerja sama dalam mengorganisasikan serta mengelola dan

⁸ Arsip dokumen PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

memberikan pelayanan dan juga memastikan berjalannya program peningkatan budaya pelayanan dari kantor pusat PT. BNI Syariah.

Mengawasi jalannya operasional kantor pada umumnya, serta Mengawasi kinerja *Teller*, *Customer Service*, *Security*, dan *Cleaning Service*. OSH bekerja menyetujui/otorisasi transaksi dari *Customer Service* dan *Teller*.

c. *Teller*

Bekerja melayani penyetoran dan penarikan tunai/non tunai, penukaran uang, melayani kiriman uang antar bank (*kliring*) dengan benar dan cepat. Menjaga ketertiban dan keamanan sistem komputerisasi secara fisik maupun administrasi serta lingkungan kerjanya.

Bersama-bersama dengan OSH membuka dan menutup brankas bank, mengitung uang yang akan disimpan dalam brankas, melaksanakan pengawasan brankas. Serta meneliti kesesuaian jumlah saldo dalam rincian jumlah uang tunai.

d. *Customer Service (CS)*

CS bertugas melayani masyarakat yang ingin membuka rekening, giro, deposito dan produk-produk yang lain sesuai dengan keinginan para calon nasabahnya, CS juga menangani yang berkenaan dengan keluhan atau komplai nasabah yang berhubungan dengan produk dan jasa bank. *Customer service* juga bertanggung jawab atas kebenaran informasi nasabah saat menginput data.

e. *Operational and Support Asisstant (OSA)*

Bertugas dalam proses pembuatan akad nasabah pembiayaan dan mencatat segala transaksi yang berhubungan dengan pelaksanaan akad dari jenis pembiayaan yang telah disetujui pihak pimpinan dan manajemen bank.

f. *Processing and Collection Assistant (PCA)*

Melakukan penilaian terhadap nilai pembiayaan dan jaminan, memproses segala transaksi yang berhubungan dengan pembiayaan, melakukan penagihan pembiayaan kepada nasabah, serta memverifikasi semua data nasabah pembiayaan.

g. *Marketing*

Baik *Funding Assistant* maupun *Sales Assistant* dan *Direct Sales* bertugas mencari nasabah sebanyak-banyaknya untuk perbankan untuk dapat menjalankan roda bisnisnya, *Sales Assistant* dan *Direct Sales* bertugas untuk kegiatan pemasaran terhadap produk - produk pembiayaan dan melakukan verifikasi kebenaran dan kelengkapan data dari nasabah yang ingin mengambil atau sedang mengajukan permohonan pembiayaan. *Sales* juga harus dapat menilai nasabah yang potensial atau berisiko sebelum mengajukan pembiayaan untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah. Selain itu sales juga harus menjaga hubungan baik kepada nasabah-nasabahnya.

3. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

a. Visi PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.”

b. Misi PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.⁹

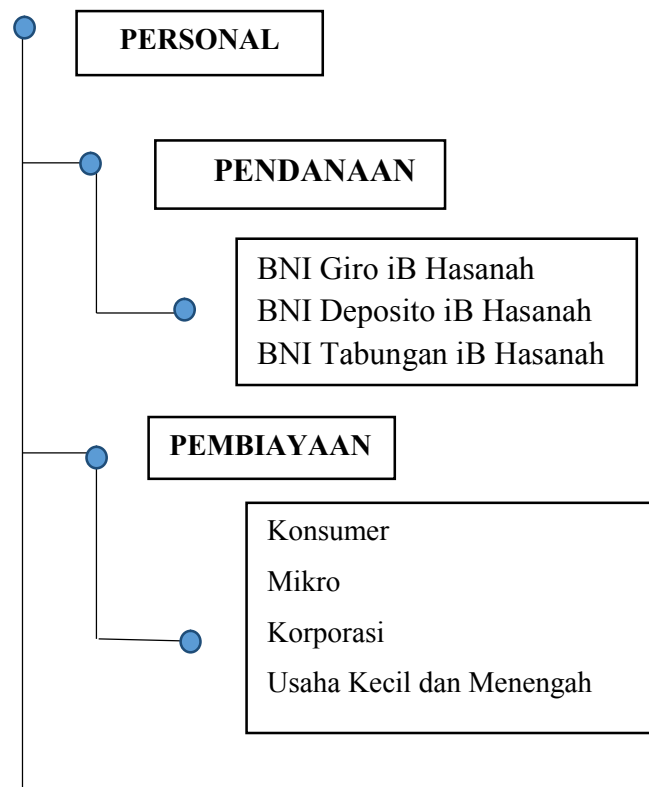
4. Bidang Usaha Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

PT. Bank BNI Syariah bergerak di bidang usaha perbankan syariah sesuai dengan anggaran dasar PT. Bank BNI Syariah No. 160 Tanggal 22 Maret 2010. Jasa perbankan syariah yaitu menghimpun dana masyarakat (dalam bentuk berbagai macam jenis tabungan, giro, dan deposito dengan prinsip akad wadiah dan mudharabah) dan menyalurkan dana masyarakat (dalam bentuk berbagai macam pembiayaan baik produktif maupun konsumtif dengan prinsip akad murabahah, mudharabah, musyarakah,

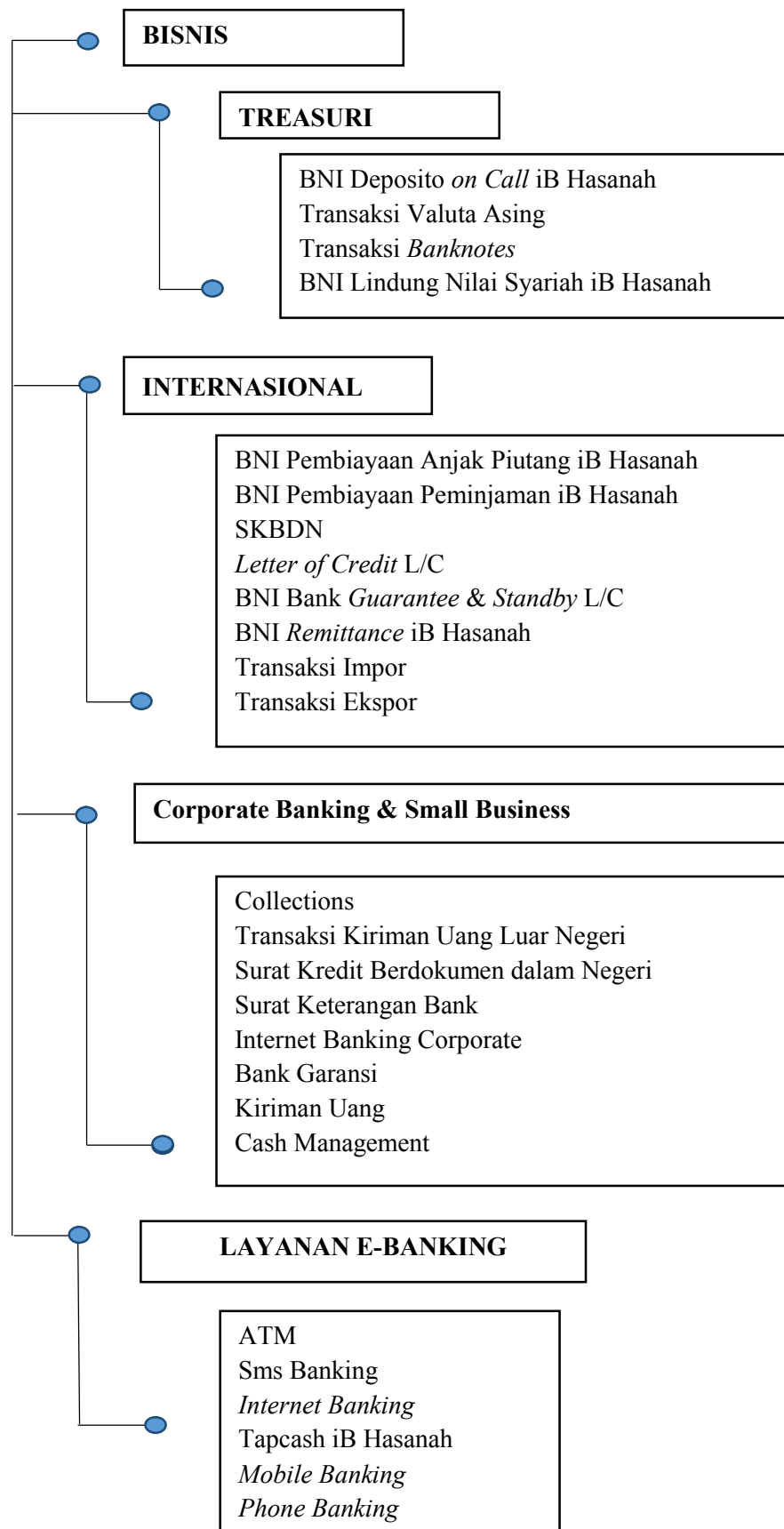
⁹ Di kutip dari BNI.co.id, *Visi dan Misi BNI Syariah*, 2018. Diakses melalui situs: <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi> pada tanggal 11 Februari 2019.

ijarah, kafalah) serta memberikan jasa perbankan (berupa kiriman uangn dalam negeri maupun luar negeri, surat keterangan bank, dll).¹⁰

Gambar 4.2 PT. Bank BNI Syariah mempunyai banyak sekali produk dan layanan. Berikut adalah bagan produk dan layanan yang ada di bank BNI Syariah:



¹⁰ Bapak Miftachul H, Wawancara Pimpinan (Sub Branch Manager) BNI Syariah KCP Tulungagung, (beralamatkan di Ruko Panglima Sudirman Blok 7 Jl. Hasanudin, Kenayan, Tulungagung), tanggal 6 Februari 2019, Pukul 13.00 WIB.



B. Temuan Penelitian dan Analisis Penelitian

1. Sistem dan Prosedur Pembiayaan KPR Syariah akad *Murabahah* pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

Pembiayaan KPR Syariah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung hadir untuk mewujudkan rumah idaman nasabah dengan rasa tenang sesuai Syariah. Dengan pembiayaan KPR Syariah dapat mewujudkan rumah impian yang lebih mudah, seperti pembiayaan untuk kepemilikan rumah, ruko, kavling siap bangun (KSB), pembangunan dan renovasi rumah dengan akad *Murabahah* atau *Musyarakah Mutanaqishah*.

Keunggulan:¹¹

1. Rasa tenang dan tenang karena dengan pembiayaan syariah terhindar dari transaksi ribawi
2. Angsuran tetap sampai dengan lunas
3. Proses persetujuan pembiayaan mudah dan relatif cepat
4. Uang muka ringan
5. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun atau 20 tahun (untuk nasabah *Fixed Income*)
6. Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis
7. Tarif bersaing

Prosedur pelaksanaan pembiayaan KPR Syariah akad *Murabahah* adalah pada saat nasabah ingin membeli rumah pada *developer* atau individual tetapi nasabah tidak memiliki dana yang mencukupi maka nasabah datang ke PT

¹¹ Arsip Brosur PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

Bank BNI Syariah KCP Tulungagung untuk pengajuan pembiayaan pembelian rumah. Demikian penjelasan prosedur pengajuan permohonan pembiayaan KPR Syariah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

Bapak Hendry menjelaskan bahwa:¹²

“Kalau untuk proses pengajuannya sama yah mba seperti pada bank-bank umum lainnya, karena udah ada ketentuan dan aturannya sendiri.”

Bapak Hendry menambahkan:¹³

“Pertama permohonan pembiayaan nasabah datang ke bank, lalu pihak kami memberi penjelasan tetapi sebelumnya kita tanya terlebih dahulu tujuan pembiayaan yang diinginkan nasabah. Kedua nanti kita analisis data nasabah dulu. Kita lihat biasanya info tentang nasabah itu dari SLIK (Sistem layanan Informasi Keuangan) dari OJK kalau dlu namanya BI *Cheking*. Ketiga nanti kita wawancara nasabah, terus keempat kita lakukan *on the spot*, setelah itu kelima kita ada nanti surat putusan dari pembiayaannya, penandatanganan, terus pengkitan jaminan biasanya kita lihat harga dan legalitasnya, baru terakhir kalau semua lengkap kita pencairan pembiayaan.”

Dari ungkapan Bapak Hendry tersebut diketahui bahwa sistem dan prosedur pembiayaan KPR pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sama seperti pada bank umum lainnya, dimulai dari tahapan pengajuan aplikasi pembiayaan oleh calon nasabah, tahap analisis data yang diajukan oleh calon nasabah, penerbitan surat keputusan pembiayaan, penandatanganan akad pembiayaan, pengikatan jaminan pembiayaan, dan pencairan pembiayaan. Bapak Hendry menjelaskan bahwa sistem dan prosedur tersebut dalam melakukan pengelolaan pembiayaan merupakan hal yang utama dilakukan. Tahapan ini merupakan awal penentuan nasabah akan diterima atau ditolak

¹² Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

¹³ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

dalam pengajuan pembiayaannya. Sehingga peneliti menanyakan tentang bagaimana prosedur pembiayaan yang dijalankan pada pembiayaan *Murabahah* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung. Adapun tahapan-tahapannya adalah sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Hendry berikut:¹⁴

a. Permohonan pembiayaan dari calon nasabah :¹⁵

Tahap ini adalah prosedur awal dari calon nasabah dalam melakukan permohonan pembiayaan, dimana calon nasabah datang kepada petugas bank untuk menanyakan perihal pembiayaan yang dituju. Selanjutnya petugas bank akan menjelaskan tentang profil pembiayaan yang dituju calon nasabah dan persyaratan pemberian pembiayaan yang akan diajukan. Tahap ini juga merupakan tahapan paling penting dimana pihak bank bisa mengadakan wawancara terhadap pemohon terkait dengan rencana pembiayaan dan kebenaran dokumen. Adapun simulasi pembiayaan KPR syariah pada PT. Bank BNI Syariah itu sendiri sebagai berikut:

¹⁴ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

¹⁵ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

Simulasi Perhitungan Angsuran¹⁶

Tabel 4.1

Keterangan	Jangka Waktu (bulan, Rp Ribu)			
	60	120	180	240 ⁽ⁱ⁾
Harga Perolehan ⁽ⁱⁱ⁾	500.000	500.000	500.000	500.000
Uang Muka ⁽ⁱⁱⁱ⁾	100.000	100.000	100.000	100.000
Harga Beli Bank	400.000	400.000	400.000	400.000
Keuntungan Bank	146.000	330.800	546.600	793.600
Harga Jual Bank ^(iv)	546.000	730.800	946.600	1.193.600
Angsuran Per Bulan	9.100	6.090	5.259	4.973

Keterangan :

- (i) Khusus Nasabah *Fixed income*
- (ii) Asumsi harga perolehan rumah = nilai transaksi bank
- (iii) Asumsi uang muka sebesar 20% (penetapan nilai uang muka tergantung nilai maksimum pembiayaan berdasarkan FTV BI)
- (iv) Harga jual bank tetap sampai dengan lunas
- (v) Perhitungan di atas hanya sebatas simulasi. Hasil akhir diberikan sesuai surat keputusan bank.

¹⁶ Arsip Brosur PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

Setelah itu tentunya nasabah bisa mengisi form permohonan pembiayaan yang diakhiri dengan penandatanganan oleh pemohon (dan perlu diberikan stempel perusahaan apabila berbentuk Badan Usaha). (*Terlampir*). Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Dodik selaku karyawan bagian pengelolaan pembiayaan PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sebagai berikut:¹⁷

“Untuk permohonan pembiayaan dari kita itu untuk kelengkapan berkasnya seperti KTP, KK, Buku nikah, NPWP. Kan disini dilihat dulu calon nasabah ini apa pekerjaannya pegawai atau wiraswasta. Kalau untuk pegawai kita butuh SK pegawai sama slip gaji 3 bulan terakhir untuk nanti dianalisa”

Bapak Dodik menambahkan:¹⁸

“Sedangkan untuk surat kelengkapan lengkap yang dibutuhkan dalam pengajuan pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah sendiri adalah sesuai dengan kriteria calon nasabah apakah seorang karyawan, pengusaha atau profesional.”

Tabel 4.2¹⁹

Kelengkapan Dokumen Permohonan Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

Dokumen	Karyawan	Pengusaha	Profesional
Fotokopy KTP pemohon dan suami/istri	✓	✓	✓
Pastfoto 4x6cm pemohon dan suami/istri	✓	✓	✓

¹⁷ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

¹⁸ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

¹⁹ Arsip Brosur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

Fotocopi surat nikah/cerai/pisah harta (jika pisah harta)	✓	✓	✓
Fotocopi kartu keluarga	✓	✓	✓
Fotocopi surat WNI, surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan	✓	✓	✓
Fotocopi NPWP (pembiayaan diatas Rp 50jt)	✓	✓	✓
Fotocopi rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir	✓	✓	✓
Asli slip gaji terakhir/surat keterangan penghasilan	✓		
Asli surat keterangan masa kerja dan jabatan terakhir perusahaan	✓		
Neraca dan laba rugi/informasi keuangan 2 tahun terakhir		✓	✓
Akte perusahaan, SIUP dan TDP		✓	
Fotocopi surat ijin praktek profesi			✓

Dokumen kepemilikan jaminan:	✓	✓	✓
1) Fotocopi sertifikat dan IMB			
2) Surat pesanan/penawaran			
3) Fotocopi bukti setoran PBB terakhir			
4) Rencana anggaran biaya (RAB)			
Denah lokasi rumah tinggal	✓	✓	✓

Sumber : Arsip dokumen dan brosur pembiayaan KPR PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

Bapak Dodik menambahkan untuk persyaratannya sendiri adalah berikut:

Persyaratan:²⁰

1. Pemohon minimal berusia 21 tahun, dan saat pembiayaan lunas berusia maksimal 60 tahun (usia pensiun)
2. Karyawan/profesional/pengusaha (Wiraswasta)
3. Mempunyai penghasilan tetap dan mampu mengangsur
4. Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank

Selain persyaratan diatas PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung juga meminta pemohon untuk mengumpulkan data penunjang permohonan, baik finansial maupun non finansial seperti:

²⁰ Arsip Brosur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

- 1) SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) dari Otoritas Jasa Keuangan
- 2) Daftar Hitam Nasional Penarik Cek dan Bilyet Giro Kosong
- 3) *Trade Checking/Market Cheking/Business Cheking* untuk mengetahui karakter dan kapabilitas dari pihak ketiga yang berhubungan dengan pemohon pembiayaan tersebut.
- 4) Mencermati transaksi keuangan yang dilakukan oleh pemohon melalui rekening yang dimilikinya.

Apabila form tersebut sudah dilengkapi maka form permohonan dapat diberikan kepada pelaksana analisis pembiayaan. Begitupun untuk surat permohonan beserta dokumen kelengkapan secara keseluruhan yang sudah diterima oleh petugas, dicatat dalam surat masuk dan disampaikan kepada pimpinan terkait untuk di disposisi.

- b. *On The Spot* atau melakukan kunjungan ke lokasi usaha nasabah dan taksasi jaminan.

Tahap ini merupakan proses paling penting yang dilakukan pihak bank kepada calon nasabahnya untuk mengetahui secara langsung dan lebih mendalam atau dokumen kelengkapan yang diajukan oleh pemohon dengan mengunjungi lokasi usaha/tempat tinggal pemohon. Adapun untuk melengkapi laporan hasil kunjungan ke lokasi usaha adalah dengan gambar/foto-foto lokasi dan suasana *lay out* tempat tersebut. Petugas pun meminta bukti kunjungan berupa tanda tangan nasabah pada surat tugas OTS. Sedangkan untuk penilaian taksasi jaminan sendiri semuanya mengacu kepada ketentuan yang berlaku, yaitu BPP Agunan Pembiayaan Syariah.

c. Analisis pembiayaan

Analisis pembiayaan sendiri tentunya merupakan salah satu cara untuk memverifikasi kebenaran dan kelengkapan data dari nasabah yang ingin atau sedang mengajukan permohonan pembiayaan. Hal ini pun menjadi langkah untuk menilai nasabah yang potensial atau berisiko sebelum mengajukan pembiayaan untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Dodik berikut:²¹

“Untuk prosedur pengajuan pembiayaan semuanya sama seperti pada umumnya bank yah mba. Namun yang paling utama dilihat dulu dan dianalisa. Analisa bagian *processing* yaitu 1) Melakukan analisis pembiayaan berdasarkan 5C dan prospek usahanya gimana, kinerja dan kemampuan membayar, serta analisis risiko juga. 2) Menuangkan analisis pembiayaan dalam bentuk Usulan Pembiayaan. 3) Mengusulkan pembiayaan yang diproses kepada pejabat pemutus pembiayaan sesuai kewenangan yang berlaku di PT Bank BNI Syariah. Bagian *processing* ini juga untuk menentukan *plafon* yang keluar dari bank. Misalnya pengajuan nasabah 100jt, tetapi *user* memiliki pembiayaan di bank lain tentu otomatis berpengaruh di *plafon* yang diberikan dibanknya. Kemudian katakanlah 100jt ternyata keluarnya 50jt, kita sampaikan ke pihak nasabah kalau memang nasabah itu bersedia kita baru bisa melakukan pencairan pembiayaan. Sedangkan untuk pencairan pembiayaan sama seperti jual beli pajak dan pada biasanya kita cek terlebih dahulu untuk keaslian dari sertifikatnya (Sertifikat Hak Milik (SHM) yang asli berupa sertifikat tanah yang ada bangunannya dengan akses jalan minimal 3 meter dan nantinya disetorkan kepada notaris rekanan PT. BNI Syariah KCP Tulungagung).”

d. Bagian pengecekan oleh bagian *processing* atau admin pembiayaan

Tahap ini merupakan bagian proses pelaksanaan pengecekan secara lebih mendalam mengenai dokumen calon nasabah oleh admin pembiayaan ini melalui form *checklist* atas kelengkapan dokumen permohonan (Seluruh dokumen yang dipenuhi nasabah, meliputi: aspek legal pemohon, perjanjian usaha, dokumen dan

²¹ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

data keuangan, bukti kepemilikan agunan, dan dokumen pendukung lainnya) dan dokumen analisis (Kelengkapan seluruh dokumen yang dibuat oleh pihak Bank/ analisis guna bahan penyusunan Usulan Pembiayaan). Seperti yang disampaikan Bapak Dodik:²²

“Kalau untuk *sales* itu hanya untuk penginputan kelengkapan dokumen, tapi untuk analisa pembiayaannya nanti dibagian *processing* sendiri.

e. Rekomendasi Komite Pembiayaan

- 1) Setiap usulan pembiayaan yang merupakan limit Pemimpin Cabang Syariah wajib diketahui dan mendapatkan rekomendasi dari komite pembiayaan yaitu bagian *marketing* yang terdiri dari *sales marketing, funding assisstant dan direct sales* dan bagian *processing and collection assistand*.
- 2) Apabila *plafond* pembiayaan di atas kewenangan Pemimpin Cabang Syariah, maka dilakukan usulan ke Kantor Pusat dalam hal ini Divisit Unit Usaha Syariah untuk mendapatkan persetujuan.

f. Penerbitan Surat Keputusan Pembiayaan (SKP)

Berdasarkan persetujuan pembiayaan oleh Pincab, Kantor Cabang Bank BNI Syariah menerbitkan SKP kepada pemohon. Sebagai bentuk persetujuan atas permohonan pembiayaan, nasabah/ pemohon menandatangani SKP. Isi SKP secara ringkas mencangkup informasi:

- 1) Struktur Pembiayaan yang diberikan
- 2) Syarat Penandatanganan Akad
- 3) Syarat Pencairan Pembiayaan

²² Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

4) Syarat Lain – Lain

g. Penandatanganan Akad Pembiayaan, Pengikatan Jaminan, dan Pencairan Pembiayaan

- 1) Akad Pembiayaan dapat dilakukan secara notariil maupun dibawah tangan. Apabila akad dilakukan secara notariil, maka sebaiknya menggunakan notaries rekanan PT Bank BNI Syariah KCP Tulungagung yang memahami hukum perikatan secara syariah (memiliki sertifikat syariah). Akad dibawah tangan diterapkan untuk pembiayaan bagi nasabah yang instansi tempat bekerja sudah bekerjasama (MoU) dengan PT Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dengan sistem potong gaji melalui bendahara melalui instansi tersebut. Sedangkan notariil dipakai untuk nasabah dengan menggunakan jaminan berupa *fix asset*.
- 2) Akad Pembiayaan, yang ditandatangani oleh Pemohon dan suami/isteri untuk nasabah perorangan, Direktur/ Pimpinan dimana nasabah bekerja apabila nasabah berbentuk badan usaha, pihak lain yang menurut ketentuan wajib ikut tanda tangan.
- 3) Pengikatan Jaminan, dilaksanakan sesuai ketentuan:
 - a. Jaminan atas nama perorangan pemilik berserta suami/istri ikut menandatangani pengikatan jaminan di Notaris
 - b. Jaminan atas nama Badan Usaha, ditanda tangani oleh pengurus
- 4) Pencairan Pembiayaan: Dokumen pembiayaan diteliti kelengkapannya, apabila sudah lengkap maka proses realisasi dilaksanakan oleh Petugas Admin Pembiayaan.

Analisis tentang prosedur proses pemberian pembiayaan yang dilaksanakan oleh bank syariah telah sesuai dengan aspek-aspek hukum & Fatwa DSN.²³ Seperti pengajuan aplikasi pembiayaan oleh calon nasabah, tahap analisis data yang diajukan oleh calon nasabah, penerbitan surat keputusan pembiayaan, penandatanganan akad pembiayaan, pengikatan jaminan pembiayaan, dan pencairan pembiayaan.

Begitupun untuk mengetahui sistem pelayanan dari prosedur pembiayaan KPR Syariah tersebut, maka peneliti menggali informasi dari salah satu nasabah yang mengambil pembiayaan tersebut.

Ibu Umi Andayani mengatakan:²⁴

“Kalau untuk sistem dan prosedurnya sendiri sangat mudah yah mba. karena saya dibimbing untuk menyelesaikan semua persyaratan yang dibutuhkan, bahkan pelayanan yang diberikan BNI Syariah kepada saya sangat prima (contohnya: pelayanannya sangat cepat dan tanggap saat ada sesuatu hal yang tidak saya ketahui dan membingungkan).”

Setelah mendapatkan tambahan informasi dari nasabah mengenai pelayanan yang di berikan oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dalam sistem dan prosedur pembiayaan KPR akad *Murabahah*, maka dilain sisi peneliti juga ingin menggali informasi dari pihak *independen* yang memiliki tugas dan wewenang dalam pengawasan perbankan yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mempunyai peranan penting dalam kegiatan di sektor jasa keuangan yaitu melakukan pengawasan secara *independen* dan *akuntabel*. Peranan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam pengawasan dan

²³ Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 04/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Murabahah.

²⁴ Wawancara dengan Ibu Umi Andayani selaku nasabah pembiayaan akad *Murabahah* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019, Pukul 13.00 WIB.

pengaturan bisnis bank sangat luas karena mencakup pengaturan dan pengawasan secara *microprudential*. Adapun bentuk pengawasan yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kepada perbankan terbagi menjadi 2 jenis yaitu pengawasan langsung (*on-site supervision*) dan pengawasan tidak langsung (*off-site supervision*).

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Yudi Tri Widodo:²⁵

“Pengawasan sendiri ada 2 macamnya yang pertama adalah Pengawasan bank secara langsung (*on-site supervision*) yaitu kami wajib melakukan pemeriksaan ke bank 1x setahun minimal ke bank nya dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran nih bagaimana keadaan keuangan bank dan untuk memantau tingkat kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku, serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha bank. Dan yang kedua itu ada namanya pengawasan tidak langsung (*off-site supervision*) yaitu laporan bulanan tiap bulan yang disampaikan bank kepada OJK. Pengawasan ini melalui alat pemantauan seperti laporan berkala mba yang disampaikan bank, laporan hasil pemeriksaan, dan informasi lainnya seperti laporan keuangan, publikasi, tata kelola dll.nya mba”

Kaitannya dengan PT. Bank BNI Syariah yang merupakan salah satu perbankan yang mendapatkan pengawasan dari OJK. Maka dari itu untuk mengetahui bagaimana sistem dan prosedur yang telah dijalankan oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dan bagaimana pelayanan yang diberikan PT. BNI Syariah KCP Tulungagung kepada Nasabah apakah sudah sesuai dengan aturan yang berlaku atau tidak, maka peneliti menggali informasi dari OJK sebagai lembaga pengawas perbankan itu sendiri. Menanyakan bagaimana pandangan OJK terhadap PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Apakah pada

²⁵ Wawancara dengan Bapak Yudi Tri Widodo Bagian Pengawasan Perbankan Yuniior Otoritas Jasa Keuangan Kediri, Hari Selasa 25 Juli 2019 Pukul 10.45 WIB.

saat pengawasan perbankan, OJK pernah memediasi antara nasabah dan pihak bank untuk pembiayaan KPR macet.

Berikut penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Yudi Tri Widodo:²⁶

“Kalau untuk perbankan secara umum sering dan banyak, tapi sejauh ini untuk PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung mengenai masalah KPR sendiri mungkin belum ada. Karena untuk masalah KPR sendiri kami tidak merinci masing-masing produknya apa yah tapi kalau per sektor ada, sektor perbankan sektor pembiayaan, sektor asuransi, sektor pegadaian, sektor pasar modal. Karena istilahnya seperti ini, misalkan ada nasabah yg memiliki pinjaman macet saldo pinjaman 200 jt dan ke bank bni syariahnya pengen supaya pinjamannya ditutup tapi kata BNI Syariah tidak bisa ditutup karena harus dilunasi dulu, entah angin darimana nasabah tersebut kukuh beranggapan bahwasannya bisa ditutup. Akhirnya nasabah tersebut datang ke OJK untuk dibantu penyelesaian masalahnya atau mediasi dengan bank agar permintaannya dikabulkan dengan alasan karena pelayanan di BNI Syariah tidak memuaskan. Dan ketika mengadu ke OJK nasabah tersebut membawa seluruh dokumen terkait pembiayaan di BNI Syariah untuk membuktikan permasalahan di bank tsb seperti apa dan solusinya bagaimana yang membuat nasabah tsb merasa tidak puas dan mengadu ke OJK. Dan di OJK Sendiri ada yang namanya pengaduan konsumen, pengaduan konsumen itu kita menerima semua pengaduan dari nasabah tapi bukan hanya nasabah tapi kita menerima semua pihak yang merasa dirugikan atau merasa tidak puas dengan jasa pelayanan lembaga keuangan. Nanti dari OJK pertama akan menerima terlebih dahulu pengaduannya dan dicek dulu dokumennya satu persatu semuanya sudah benar atau tidak, kira-kira ada tidak hak dari nasabah yang dilanggar oleh jasa keuangan. setelah itu baru, oh ya ini ada yang dilanggar dari hak nya nasabah akhirnya OJK mengirim surat kepada lembaga jasa keuangan syariah, ini nih ada nasabah anda yang mengajukan pengaduan ke kami dia mau menutup pinjaman dia tapi di BNI dipersulit, BNI Memberikan jawaban tertulis kepada kami anggap saja dijelaskan saudara tsb memang nasabah ditempat kami dari penelitian kami saudara tsb memiliki tunggakan atau macet di tempat kami udah 10 kali angsuran tidak bayar, udah ketahuan berarti selama ini nasabah tsb merasa bahwa dirugikan nggak bisa menutupi pinjamannya karena belum bayar dan memang bukan salahnya banknya salahnya nasabah sendiri seperti itu, tapi kalau misalnya beda lagi nih ternyata nasabah haknya ada yang dilanggar misalnya sudah menyelesaikan kewajiban angsurannya dan ingin mengambil haknya berupa SHM. Misal sudah lunas dari 6 bulan selesainya angsuran tetapi

²⁶ Wawancara dengan Bapak Yudi Tri Widodo Bagian Pengawasan Perbankan Yunion Otoritas Jasa Keuangan Kediri, Hari Selasa 25 Juli 2019 Pukul 10.45 WIB.

tidak bisa mengambil fisik SHM di BNI akhirnya mengadu ke OJK, kami cek oh ya udah lengkap. Baru ke BNI ternyata sedang dalam proses pengurusan. Tapi nasabah tidak terima dengan jawaban tersebut. Kalau sudah sampai seperti itu akhirnya kami baru mengundang ke 2 pihak untuk bertemu disuatu tempat untuk melakukan mediasi. OJK sendiri tidak memihak pada salah satu pihak pun tetapi melihat dari masing-masing bukti yang dimiliki, legalitas dari bukti tersebut. Kira-kira adakah hak dan kewajiban yang dilanggar. Nah setelah misalkan titik temunya dari masalah pada bank nya. Baik bu, ternyata ada kelemahan pada sistem yang dijalankan bank nya dan akan diperbaiki dalam waktu 1x24 jam atau berapa gitu sesuai kesepakatan keduanya. Nah itu solusinya. Nah OJK itu menerima pengaduan kalau masalah tersebut sudah didasari kelengkapan dokumen yang sudah mawadahi dan sebelum mengadukan ke OJK mereka harus sudah menyelesaikan pengaduan ke lembaga jasa keuangan yang bersangkutan tsb terlebih dahulu baru misalnya mereka nggak puas baru ke OJK. Nggak bisa langsung misalnya saya nggak puas dengan bank ini langsung ke OJK. Karena mereka dimasing-masing bank tersebut sebenarnya memiliki layanan konsumen juga atau *customer service*.

2. Penerapan Pengendalian Intern pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

Dalam suatu bank, praktik pengendalian intern dalam pemberian kredit terhadap nasabah perlu dilakukan untuk menghindari dan menyelesaikan timbulnya kredit bermasalah. PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sendiri telah menerapkan proses pengendalian intern sebagai prinsip kehati-hatian tersebut dimulai saat prosedur permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah, kemudian berlanjut dari lingkungan pengendalian intern bank, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, dan monitoring. Seperti yang disampaikan oleh bapak Hendry bahwa:²⁷

“Di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung pelaksanaan pengawasan pembiayaan mulai diterapkan sejak awal proses pembiayaan tadi mba yaitu pada saat analisis pembiayaan dan saat survey. Ini bisa dibilang sebagai

²⁷ Wawancara dengan bapak hendry oktabhiansah selaku *Sales Assistent* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

prinsip kehati-hatian kami. Selama nasabah memenuhi tanggungannya dengan lancar kepada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, maka pihak PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung tidak melakukan pengawasan nasabah. Karena pada saat survey adalah penentu keputusan diterima tidaknya pengajuan pembiayaan yang diajukan. Sehingga data yang diperoleh saat survey lengkap dan valid mba.”

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Hendry tersebut, bahwa pelaksanaan pengendalian intern yang diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah dimulai sejak awal proses pengajuan pembiayaan oleh calon nasabah. Adapun setelah itu implementasi pengendalian intern pada pembiayaan KPR Syariah ini dilakukan pada:

a. Lingkungan pengendalian intern

lingkungan pengendalian intern merupakan hal yang amat penting untuk tercapainya pengendalian intern yang baik pada proses pelaksanaan pembiayaan kepada calon nasabah. Menurut Bapak Hendry, PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung telah melaksanakan pengendalian intern pada lingkungan bank itu sendiri dengan penerapan etika dan integritas yang baik berupa pelayanan yang ramah setiap harinya kepada seluruh nasabah yang datang ke kantor tanpa terkecuali.

Demikian penjelasan Bapak Dodik:²⁸

“Integritas dan etika kan bisa diartikan banyak mbak. Maksudnya bisa dengan menjaga nama baik bank BNI Syariah. Contohnya yang paling sepele adalah, disini tidak diperbolehkan adanya nasabah yang memberikan uang kepada pegawai, itu larangan keras mbak. Selain itu etika kita tentunya memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah”

²⁸ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019 pukul 10.00 WIB.

Seperti yang dirasakan oleh nasabah pembiayaan PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung terhadap pelayanan yang diberikan bank kepadanya, berikut ungkapan Ibu Umi Andayani:²⁹

“Saya merasakan pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sudah sangat baik dan sangat ramah. Seperti saat awal mula saya datang ke kantor lalu dilayani dengan sangat baik dan ramah (dengan bahasa yang sangat santun dan lembut serta selalu tersenyum)”.

Begitupun dengan pembagian *Job description* yang sudah terlaksana di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung yang sudah tersusun jelas sebagai upaya untuk menunjang keefektifan pengawasan pada internal bank dan sebagai bentuk tanggungjawab yang dimiliki pegawai terhadap bank (Gambar 4.1). Berikut ungkapan dari Bapak Hendy:³⁰

“Struktur pengendalian intern sendiri dimulai dari lingkungan pengendalian itu sendiri, yaitu seluruh kebijakan berada dikantor pusat. Oleh karena itu setiap aktivitas perusahaan harus dilaporkan ke kantor pusat lewat sistem yang diterapkan mba.

Bapak Dodik menambahkan:³¹

“Kalau di cabang pembantu itu tidak ada dewan komisaris kalau dicabang itu tidak ada, adanya dipusat. Kalau dicabang adanya komite audit. Jadi kalau untuk unit biasanya setiap triwulan ada hasil nasabah yang sudah cair diaudit kalau di BNI namanya BIC atau kontrol internalnya BNI Syariah. Setelah itu dilanjutkan dari penilaian risiko sebagai penunjang efektifitas kinerja perusahaan, dalam hal ini kalau PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung menggunakan 5C dalam analisis pemberian pembiayaannya mba. “

²⁹ Wawancara dengan Ibu Umi Andayani selaku nasabah pembiayaan akad *Murabahah* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019, Pukul 13.00 WIB.

³⁰ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

³¹ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019 pukul 10.00 WIB.

Pak Dodik menambahkan:³²

“Kalau untuk kita mba, kaitanya dengan analisis 5C itu pasti, kaya *Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of economy*. 1) *Biasanya kalau untuk Characternya* bisa ketahu dari saat memulai perbincangan dengan yang bersangkutan dan untuk lebih memperkuat kita bisa mencari tahu dari orang-orang sekitar tempat tinggalnya saat melakukan survei, atau untuk memperoleh gambaran lainnya bisa melalui riwayat hidupnya, reputasi, ataupun mencari informasi kepada asosiasi-asosiasi usaha/tempat kerja calon nasabah berada itu. 2) *Capacity* atau kemampuan untuk melunasi angsurannya, bisa diketahui dengan data dari SLIK biasanya mba, contoh kalau gaji 10jt, hutang 5 juta dan pengajuan 200jt itu kan nggak mungkin. 3) *Capital* itu adalah besarnya modal yang diperlukan peminjam/calon nasabah, bisa dari daftar kekayaan yang bersangkutan setelah dikurangi hutang-hutangnya itu berapa. 4) *Collateral* atau agunan itu harus ada, Sedangkan 5) *Condition of economy* sendiri itu bisa dibilang kondisi ekonomi yang baik, kita lihat biasanya kalau untuk wiraswasta kondisi perbulannya itu bagaimana. Kalau misalkan dibulan ramadhan biasanya usaha baju itu bagus.”

b. Penilaian risiko

Penilaian resiko merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang keefektifan kinerja dari suatu perusahaan, dalam hal ini PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung melakukannya sejak awal menyaring calon nasabah yaitu memilih calon nasabah yang sehat lewat sistem informasi calon debitur (SICD) ataupun SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) dari Otoritas Jasa Keuangan. Berikut penjelasan dari Bapak Dodik:³³

“Untuk analisis pembiayaan sendiri yang paling utama tadi mbak paling penting dari info SLIK nya tidak ada masalah, kita oke-oke aja. Kelengkapan berkas dan ada jaminan yang mendukung gitu aja, bagian penanganan risiko ini nanti mengarah ke bagian *processing*”.

³² Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019 pukul 10.00 WIB.

³³ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019 pukul 10.00 WIB.

Bapak Dodik juga menjelaskan hal yang sama bahwa:³⁴ “

“Prinsip kehati-hatian ini adalah proses utama dari sebuah pembiayaan dan dimulai dari *sallesnya*. Biasanya dari info OJK yang namanya SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) tadi, dilihat dari *track record* di bank lainnya apakah pernah memiliki masalah buruk atau tidak. Tetapi untuk hasilnya tetap kita klarifikasi terlebih dahulu. Jika itu kesalahan dari nasabahnya, maka kita mewanti-wanti pada nasabah tersebut.”

Selain itu PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung juga menggunakan prinsip 5C (*Chararter, Capacity, Capital, Colleteral, dan Condition of Economy*) dalam analisis pemberian pembiayaan KPR kepada calon nasabahnya untuk mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah dikemudian hari. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Hendry sebagai berikut:³⁵

“Kalau pembiayaan *Murabahah*, kami dari pihak PT. Bank BNI Syari’ah harus memperhitungkan secara matang siapa saja nasabah yang berhak untuk mendapatkan pembiayaan *murabahah*. Kalau tidak demikian, nanti yang repot adalah PT. Bank BNI Syari’ah dan bisa rugi.”

Pak Hendry menambahkan: ³⁶

“Kriteria terpentingnya seperti yang sudah disebutkan sebelumnya yaitu dengan analisis 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Colleteral, dan Condition of economy*”.

Selain penerapan prinsip 5C tersebut PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung juga menerapkan prinsip kehati-hatian yang dilakukan oleh personil yang handal dan kompeten dalam pemberian pembiayaan KPR Syariah.

³⁴ Wawancara dengan bapak Dodik Ari Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

³⁵ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

³⁶ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Dodik berikut:³⁷

“Langkah *preventif* mba dimulai dari bagian *Funding Assistant* maupun *Sales Assistant* dan *Direct Sales* yaitu dengan melakukan verifikasi kebenaran dan kelengkapan data dari nasabah yang ingin mengambil atau sedang mengajukan permohonan pembiayaan. *Sales* disini juga harus dapat menilai nasabah yang potensial atau berisiko sebelum mengajukan pembiayaan untuk meminimalisir nanti adanya pembiayaan bermasalah. Selain itu sales juga harus menjaga hubungan baik kepada nasabah-nasabahnya.”

c. Aktivitas pengendalian

Aktivitas pengendalian terhadap Pembiayaan KPR Syariah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sudah dimulai sejak saat prosedur pemberian pembiayaan kepada calon nasabah, selanjutnya berupa pendokumentasian terhadap dokumen yang dimiliki calon nasabah sampai saat pencairan pembiayaan tersebut semuanya sudah sesuai dengan kebijakan dan prosedur pembiayaan yang ada pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung walaupun belum dilengkapi dengan *flowchart* pada proses pembiayaan sehingga bisa menimbulkan kesalahan untuk nasabah dalam pengambilan pembiayaan namun terlepas dari hal tersebut bank telah memiliki kebijakan dan prosedur sebaik mungkin untuk menghindari pembiayaan bermasalah.

Peneliti dalam kaitannya untuk mengetahui tentang pengelolaan risiko maka peneliti terlebih dahulu meminta penjelasan tentang pembiayaan bermasalah yang ada di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung. Kemudian risiko yang dihadapi dalam pelaksanaan pembiayaan *Murabahah*.

³⁷ Wawancara dengan bapak Dodik Ari Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

Bapak Hendry menjelaskan terkait tentang risiko pembiayaan *Murabahah* dan pembiayaan bermasalah seperti berikut:³⁸

“Sejauh ini PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung juga mengalami pembiayaan bermasalah terkait dengan pembiayaan *murabahah*. Misalnya ketika ada nasabah yang sudah jatuh tempo seharusnya berkewajiban membayar pinjamannya, tetapi nasabah tersebut tidak mampu untuk membayar. Sehingga pemecahannya dengan melakukan perpanjangan akad atau melakukan akad ulang atau nanti bisa sampai peringatan ke 3 kita akan lelang jaminan.”

Bapak Dodik menambahkan mengenai hal tersebut bahwasanya:³⁹

“Untuk resiko yang ada pada pembiayaan akad *Murabahah* ini adalah pada saat jatuh tempo, kemudian nasabah tidak mampu untuk melunasi tanggungannya. Maka disini kami memperhatikan beberapa hal yang kemungkinan bisa terjadi. Seperti contohnya dengan melakukan perpanjangan angsuran untuk nasabah tersebut.”

Sedangkan Bapak Dodik Menambahkan:⁴⁰

“Kita lebih cenderung *maintain*, pendekatan ke nasabah. Sedangkan untuk risiko yang dihadapi pasti adanya risiko kemacetan. Contohnya untuk pembelian rumah pertama biasanya nasabah takut dengan adanya wanprestasi. Adapun untuk kelanjutan kedepannya jika ada nasabah yang tidak mampu membayar tanggungannya maka kita tawarkan untuk pilihan apakah angsurannya diperkecil atau bagaimana, yang terpenting tidak memberatkan pada nasabah.”

a. Informasi dan Komunikasi

Informasi yang ada dalam PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung yaitu menggunakan sistem *online* yang terpasang di setiap unit kerja dari kantor pusat hingga unit kerja terkecil namun PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung menggunakan sistem informasi yang berhubungan langsung dengan kantor pusat dan Otoritas Jasa Keuangan. Adapun informasi tersebut adalah Sistem Layanan

³⁸ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

³⁹ Wawancara dengan bapak Dodik Ari Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

⁴⁰ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

Informasi Keuangan (SLIK). Begitupun dengan komunikasi secara internal selalu diterapkan untuk menjaga hubungan baik antar pegawai baik dalam pelaksanaan tugas maupun pemecahan masalah yang ada. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dodik:⁴¹

“Kalau untuk informasi berkas masuk dari nasabah atau *developer* kita sesuaikan dengan kebenaran di SLIK nya mba. Sedangkan untuk komunikasi di BNI Syariah ini setiap pagi rutin selalu ada *Breafing*.”

b. *Monitoring*

Monitoring yang diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dibagian operasionalnya dilakukan secara langsung oleh pimpinan kantor cabang pembantu yang dipasang pada beberapa tempat dalam kantor dan luar kantor. Sedangkan dibagian pembiayaan dilakukan oleh *Operational and Servis Head* dan bagian *Marketing* untuk melakukan pemantauan langsung untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah.

Bapak Dodik menjelaskan:⁴²

“Kalau dicabang sendiri salah satu monitoringnya dengan absen mba untuk pegawainya, tapi masih manual. Dan untuk masalah berkas pembiayaan itu yang nyimpen kalau disini namanya OSH atau *Operational and Servis Head*”.

Dalam usaha menjaga keamanan dan pengelolaan kekayaan dalam bentuk pembiayaan yang lebih baik dan efisien, guna menghindari terjadi penyimpangan-penyimpangan maka diadakan pengawasan pembiayaan. Sehingga peneliti menanyakan tentang pelaksanaan dari pengawasan yang ada di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung.

⁴¹ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019 pukul 10.00 WIB.

⁴² Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019 pukul 10.00 WIB.

Bapak Hendry menjelaskan bahwa:⁴³

“Ketika terdapat nasabah yang belum memenuhi tanggungannya membayar pada saat jatuh tempo maka dari pihak PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung mendatangi rumah nasabah tersebut untuk monitor/melihat langsung bagaimana kondisi nasabah. Pihak PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung akan mencari informasi dari nasabah mengenai alasan nasabah tidak memenuhi kewajibannya. Apakah benar-benar tidak mempunyai uang, usaha kurang lancar, pekerjaan yang terganggu, dan lain-lain. Ketika alasan yang diberikan rasional maka akan diberikan solusi terbaik agar tidak merugikan PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung dan tidak memberatkan nasabah.”

Selain itu, dipertegas lagi oleh penuturan dari Bapak Dodik bahwa:⁴⁴

“Kalau bentuk pengawasannya sendiri kepada nasabah kita setiap bulannya ada *monitoring* pada setiap tanggal 25 untuk angsuran para nasabah, karena perdebitan di PT. BNI Syariah sendiri itu jatuhnya setiap tanggal 25 setiap bulannya. Katakanlah *user* untuk 1 kali angsuran mengendap, lah kita ketika 1 kali angsuran mengendap itu sudah terpakai berarti orang tersebut sudah atau istilahnya saldo *minus*, yaitu saldo yang seharusnya ada itu terpakai oleh nasabah. Kami dalam melakukan pengawasan bukan dalam kondisi yang resmi, dalam artian tidak dengan maksud *mendekte* mereka. Tetapi, kami dalam suasana kekeluargaan dan bersilahturahmi ke rumah mereka dengan berbincang santai. Berdasarkan pengalaman nasabah yang kami datang biasanya memiliki kekhawatiran atas kesalahannya belum mampu memenuhi tanggungannya. Tetapi kami mencoba mencairkan suasana dengan perlakuan untuk nasabah yang tidak memenuhi tanggungannya dengan menanyakan apa masalahnya, kenapa kok untuk angsurannya tidak terpenuhi? Karena biasanya permasalahan dari nasabah yang tidak memenuhi tanggungannya itu dia yang pada dunia kerjanya mengalami *resign* atau pindah pekerjaan yang lain karena hal itu berpengaruh pada penghasilannya.”

Begitupun yang disampaikan oleh bapak Dodik bahwa:⁴⁵

“Untuk pengendalian intern sendiri kita selalu jaga untuk saldo *minus*. Saldo *minus* ini adalah angsuran yang harus ada di satu kali angsuran mengendap di tabungan nasabah. Cara nya kita selalu ingatkan kembali ke nasabah setiap tanggal 25. Adapun disetiap tanggal 25 belum bayar

⁴³ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

⁴⁴ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

⁴⁵ Wawancara dengan bapak Dodik Ari Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

pasti kita hubungi minimal ditelpon atau di WA dan kita ajak bicara baik-baik serta istilahnya dari pihak *salles* dan *processing* lebih *intensif* lagi.”

Ibu Umi Andayani mengatakan bahwa:⁴⁶

“Untuk dari bank BNI Syariah sendiri kepada saya tidak pernah ada *monitoring* dikarenakan saya selalu memenuhi tanggungan saya tepat pada waktunya, mungkin *monitoring* hanya diterapkan pada nasabah-nasabah yang bermasalah saja”.

Ibu Umi Andayani menambahkan:⁴⁷

“Untuk saya pribadi adanya monitoring itu sangat penting, walaupun saya sudah memenuhi tanggungan saya tetapi ketika tetap ada monitoring dari pihak bank itu menjadi nilai baik tersendiri bagi nasabah khususnya saya mungkin yah, bahwa bank tetap menunjukkan kepeduliannya. Dan PT Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sendiri sudah menerapkan hal tersebut kepada saya dengan bentuk komunikasi yang baik dengan karyawan pembiayaan yang menangani saya. Menurut saya perlakuan tersebut lebih kepada hubungan baik bukan sebuah monitoring.”

Selain dari praktik pengendalian intern dalam pemberian kredit kepada nasabah diterapkan sebagai upaya untuk menghindari dan menyelesaikan timbulnya kredit bermasalah, ada juga selalu peranan OJK sebagai pengawas perbankan untuk menjalankan tugas dan perannya, baik pengawasan langsung memantau tingkat kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku, serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha bank ataupun pengawasan secara tidak langsung melalui laporan berkala yang disampaikan bank, laporan hasil pemeriksaan, dan informasi lainnya. Tentunya disini OJK memiliki pandangan sendiri mengenai bagaimana sistem dan prosedur pembiayaan KPR yang cukup handal/baik dalam pengendalian intern pada bank-bank pemberi KPR itu sendiri.

⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Umi Andayani selaku nasabah pembiayaan akad *Murabahah* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019, Pukul 13.00 WIB.

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Umi Andayani selaku nasabah pembiayaan akad *Murabahah* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 15 Juni 2019, Pukul 12.00 WIB.

Berikut seperti pernyataan Bapak Yudi Tri Widodo:⁴⁸

“Untuk sistem dan prosedur dari pemberian/pelaksanaan pembiayaan KPR sendiri bisa dikatakan handal atau baik apabila 4 hal ini sudah ada yaitu 1.) Harus sudah diatur dalam standar prosedur intern dari bank itu sendiri, 2.) Persyaratan tertulis dari nasabah/identitas nasabah itu sendiri harus sudah legap dan jelas, 3.) Standar pelayanan prosedur yang terkait KPR syariah atau pembiayaan itu sudah ada. 4.) Karena pengendalian intern sendiri adalah ketentuan dan prosedur tertulis yang rinci tata cara sebagai produk yang dilakukan tersebut. Maka terkait pelaksanaannya bank harus memiliki satuan pengawas intern/audit intern. Itulah 4 hal yang harus dimiliki oleh bank untuk bisa dikatakan baik dan handal dalam pelaksanaan pemberian KPR. Untuk no 1, 3 dan 4 tentunya setiap bank sudah memiliki, tinggal bagaimana menerapkan syarat no 2 itu sendiri, karena itu bagian yang tak kalah pentingnya dari lainnya”.

3. Kendala-kendala yang dihadapi pada pembiayaan KPR akad *Murabahah* pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

Dalam pelaksanaan sebuah pembiayaan di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh nasabah ataupun bank. Maka peneliti menanyakan apa sajakah kendala yang dihadapi pada saat proses pengajuan permohonan pembiayaan sampai dengan berakhirnya pembiayaan tersebut.

Bapak Hendry menjelaskan bahwa:⁴⁹

“Adanya kendala ekstrem seperti persaingan produk antar bank seperti BSM, Mandiri atau Bank Jatim. Soalnya produknya macem-macem dan penawarannya pun berbeda beda. Tetapi semuanya tentu ada kelebihan dan kekurangannya masing-masing mba. Contoh misal kelebihan disana lebih murah angsurannya tetapi ada biaya adminnya 1%. Ada juga kendala pembiayaan nasabah yang nunggak.

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Yudi Tri Widodo Bagian Pengawasan Perbankan Yuniior Otoritas Jasa Keuangan Kediri, Hari Selasa 25 Juli 2019 Pukul 10.45 WIB.

⁴⁹ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

Bapak Dodik menambahkan:⁵⁰

“Kalau untuk kendala dinasabahnya sendiri tidak ada. Kalau dibank ada selain pembiayaan macet ada di kendala promosi juga tetapi tidak begitu menghambat. Kalau promosi di PT BNI Syariah KCP Tulungagung ini setiap tahunnya pasti ada. Maksudnya berbeda-beda, katakanlah kalau posisi sekarang mah ada promosi seperti tunjuk rumah. Tunjuk rumah pun dibedakan menjadi 2 promosi, yaitu tunjuk rumah yang untuk diparalelnya di BNI Syariah itu pengaruhnya dijangka waktu. Kalau Dev. non Perjanjian Kerja Sama (PKS) untuk 10 tahun. Kalau Dev. Perjanjian Kerja Sama (PKS) itu maksimal 15 tahun untuk Kredit Kepemilikan Rumahnya dengan DP bisa 10% dari harga.”

Begitupun selanjutnya, Bapak Dodik menambahkan penjelasan bahwa ada kendala pada bank seperti: ⁵¹

“Kalaupun ada kendala yang dihadapi nasabah adalah terkait dengan nanti ketika sudah adanya persetujuan itu tidak sesuai dengan yang dihadapkan oleh nasabah. Katakan nih, pengajumannya 100jt ternyata nanti di banknya cuma di ACC 80jt dan artinya *minus* 20jt biasanya kendalanya disitu. Sama untuk di PT BNI Syariah KCP Tulungagung ini kan tidak ada biaya sama sekali seperti biaya profisi, administrasi dan biaya lainnya itu nol. Cuma mungkin nanti yang ditimbulkan adanya biaya pihak ketiga seperti biaya asuransi kebakaran, pajak dan untuk pajak ini biasanya berhubungan dengan pihak ketiga yaitu notaris. Biasanya kadang-kadang untuk harga rumah tinggi dan DP tinggi biasanya dan ternyata pembiayaan di kita kecil *user* yang punya uang 400jt atau 300jt berarti kan pembiayaannya Cuma bisa 200jt Cuma di nanti pas falidasi pajak pasti kelihatan soalnya kan untuk pajak ini lihatnya di NJOP/people pajak terbaru. Biasanya sekitar nanti dibuatnya 450jt mendekati 500jt nggak bisa sesuai dengan *plafon* yang diberikan di bank seperti itu.”

Sejalan dengan penjelasan nasabah sendiri (Ibu Umi Andayani):⁵²

“Untuk kendalanya saya tidak ada mba, semua sistemnya sesuai Islam dan saya suka itu. Contohnya sebelum perjanjian dimulai penandatngannya kita semua berdoa terlebih dahulu agar semuanya membawa manfaat”.

⁵⁰ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

⁵¹ Wawancara dengan bapak Dodik Ari Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

⁵² Wawancara dengan Ibu Umi Andayani selaku nasabah pembiayaan akad *Murabahah* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019, Pukul 13.00 WIB.

Begitupun Bapak Dodik menambahkan bahwa:⁵³

“Untuk Perbandingan dengan bank lainnya semuanya berjalan alami, karena sebenarnya setiap calon nasabah itu melihatnya ketika di tahun pertama sampai terakhir masa pembiayaan itu tidak ada perubahan atau flat. Katakanlah di PT. Bank BNI Syariah dan di bank konvensional lain selisihnya dalah 200rb, misalkan kalau di bank konvensional 1.800.000 sedangkan di BNI Syariah itu 2.000.000 itu sampai kapan? Karena kalau di bank konvensional itu sifatnya fluktuatif jadi pasti akan berubah seiring suku bunga bank pun berubah, tetapi kalau di BNI syariah itu akan tetap sama dari awal sampai akhir, karena sifatnya flat. BNI syariah menggunakan akan *Murabahah* jadi jual beli pertama itu sudah menentukan harga jual bank sampai akhir. Misalnya harganya 100jt jadi 150jt, nah harga 150jt itu yang sudah ditetapkan.”

Selain hal tersebut yang menjadi kendala dari pembiayaan KPR Syariah, ada juga penjelasan dari OJK selaku lembaga pengawas perbankan dalam pelaksanaan tugasnya berkaitan dengan kewenangan untuk melakukan perlindungan konsumen (*right to protect*), yaitu kewenangan untuk melakukan perlindungan konsumen dalam bentuk pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, pelayanan pengaduan konsumen, dan pembelaan hukum. Dari hal tersebut OJK mengetahui berbagai kendala atau masalah yang ada pada nasabah ataupun bank, dalam hal ini yaitu pembiayaan KPR dengan salah satu kendala yang banyak terjadi adalah nasabah wanprestasi.

Berikut penjelasan yang disampaikan Bapak Yudi Tri Widodo:⁵⁴

“Sejauh ini mungkin dalam hal pembiayaan atau kaitannya adalah kredit macet, dari pengaduan yang nasabah sampaikan kepada kami dan melalui mediasi juga dengan bank. Kendala penyebab hal itu terjadi adalah dari nasabahnya sendiri atau Nasabah wanprestasi, Nasabahnya wanprestasi atau nasabahnya tidak bisa menyelesaikan kewajibannya. Yah kalau nasabah wanprestasi atau nasabah yang

⁵³ Wawancara dengan bapak Dodik Ari Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Yudi Tri Widodo Bagian Pengawasan Perbankan Yunior Otoritas Jasa Keuangan Kediri, Hari Selasa 25 Juli 2019 Pukul 10.45 WIB.

tidak bisa menyelesaikan kewajibannya terus mengadu ke OJK yah yang pertama kami minta adalah mereka menyelesaikan kewajibannya dulu karena itu semata-mata bukan salahnya banknya tapi memang nasabahnya istilahnya tidak bisa bayar karena apa yah, itu akad dan perjanjian. Kalau misalnya nih nasabah dan bank mengajukan pembiayaan untuk pembelian motor 10 juta kan pasti sepakat 10jt misalnya kalau konven itu bunganya berapa persen jangka waktu angsuran berapa tahun dibayarnya seberapa perbulannya udah sepakat, nah maka sudah harus berkomitmen akan membayar sejumlah uang dalam jangka waktu segitu nah itu yang dipenuhi. Dan ternyata ditengah-tengah perjalanan tiba-tiba nasabahnya ah saya usahaya turun, bangkrut, saya pengen BPKBnya kembali yah nggak bisa, kewajibannya harus diselesaikan dulu”.

4. Strategi yang digunakan untuk menghadapi kendala-kendala yang ada di pembiayaan PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung

PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung mempunyai strategi tersendiri dalam mengatasi kendala-kendala yang ada dalam pembiayaan *murabahah* ini sebagai cara memaksimalkan dan mengoptimalkan produk pelayanan KPR akad *Murabahah* yang ada dan meningkatkan pengendalian internnya. Maka dari itu peneliti menanyakan strategi seperti apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada.

Bapak Hendry menambahkan:⁵⁵

“Cara untuk menghadapi kendala pembiayaan KPR Syariah nunggak/macet itu kita tentunya dengan menagih kepada nasabah dan cari tahu masalah dan kasih solusinya, atau dengan cara *restrukturisasi* pembiayaan.”

Bapak Hendry menambahkan:

“Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, kalau ada nasabah yang tidak mampu melunasi angsurannya maka solusi yang kita berikan adalah untuk memudahkan nasabah juga, baik dengan melakukan perpanjangan waktu angsuran atau akad ulang hingga sampai pada

⁵⁵ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari’ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

eksekusi jaminan. Itu cara terakhir jika nasabah sudah diberi peringatan sebelumnya”

Bapak Hendry menjelaskan:⁵⁶

“Strategi untuk menghadapi persaingan dengan produk lain sebenarnya kita cukup dengan memberikan pelayanan yang lebih baik. Agar mampu bersaing dengan bank syariah lainnya terutama yang berada di wilayah Tulungagung dan sekitarnya.”

Bapak Dodik mengatakan bahwa:⁵⁷

“Untuk strategi pada nasabah macet kita lebih kekeluargaan, bisa lebih *persuasif* kunjungan ke rumah nasabah guna membahas penyebab kemacetan. Sedangkan untuk pembayarannya sendiri nasabah diberikan kemudahan dengan melakukan pembayaran transfer tanpa harus datang ke kasir”.

Bapak Dodik Menambahkan:⁵⁸

“Strategi yang kita gunakan lebih cenderung ke marketing-marketingnya *developer* maintain, ke marketing-marketing developer soalnya kenapa, marketing *developer* itu pasti dia banyak marketing-marketing lagi. Lah kita kan untuk pangsa pasarnya ini kan untuk pembiayaan KPR kita khususnya untuk pembelian rumah baru atau seken, biasanya kita lebih enaknyanya dengan marketing *developernya* soalnya kalau dekat untuk bank nanti berkas itu dikasih ke BNI Syariah seperti itu.”

Sedangkan pendapat dari nasabah sendiri (Ibu Umi Andayani) yaitu:⁵⁹

“Karena menurut saya tidak ada kendala, maka untuk BNI Syariah dibagian pengawasan agar tetap demikian perlakuan kepada nasabahnya tetap baik. Karena walaupun sebenarnya kita sadar semisal tidak diawasi BNI Syariah kita tetap harus tanggungjawab pada kewajiban kita karena ada Allah yang mengawasi”

Dalam kaitannya dengan strategi atau kebijakan yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada, seperti nasabah wanprestasi maka OJK

⁵⁶ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syaria’h KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

⁵⁷ Wawancara dengan bapak Dodik Ari Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syaria’h KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

⁵⁸ Wawancara dengan bapak Dodik Eko Cahyono selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syaria’h KCP Tulungagung, Senin 24 April 2019 pukul 10.00 WIB.

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Umi Andayani selaku nasabah pembiayaan akad *Murabahah* di PT. Bank BNI Syaria’h KCP Tulungagung, Senin 06 Mei 2019, Pukul 13.00 WIB.

sebagai lembaga pengawas perbankan dalam hal ini harus selalu bersikap netral tidak memihak kepada salah satu pihak baik nasabah ataupun bank tetapi memberikan keputusan berdasarkan kebenaran yang ada sesuai dengan kewenangan-kewenangan yang dimiliki OJK itu sendiri.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Yudi Tri Widodo berikut:⁶⁰

“Tentunya kebijakan dan strategi yang harus dilakukan bank harus sesuai dengan aturan dan prosedur yang ada itu sendiri dari bank tersebut. Sedangkan untuk OJK sendiri kebijakannya adalah semisal tadi contoh, ketika ada nasabah yang mengadukan masalahnya ke kami itu sebenarnya harus sudah melakukan pengaduan juga kepada lembaga keuangan yang bersangkutan karena tidak bisa langsung ke kami. Disini OJK dalam pengawasan perbankan khususnya syariah itu sebenarnya merupakan lapisan keempat. Dimana yang pertama adalah Internal audit perbankan, kedua Dewan Pengawas Syariah (DPS), ketiga Kantor akuntan publik dan yang ke empat baru OJK. Maka dari itu ketika ada nasabah yang mengajukan pengaduan ke kami kami tidak asal menerima sebelum berkas yang dibawa sebagai bukti sudah kuat menunjukkan kebenaran sesuai pengaduan tersebut. Dan disini OJK bersikap netral tidak memihak kepada salah satu pihak.

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Yudi Tri Widodo Bagian Pengawasan Perbankan Yunion Otoritas Jasa Keuangan Kediri, Hari Selasa 25 Juli 2019 Pukul 10.45 WIB.