

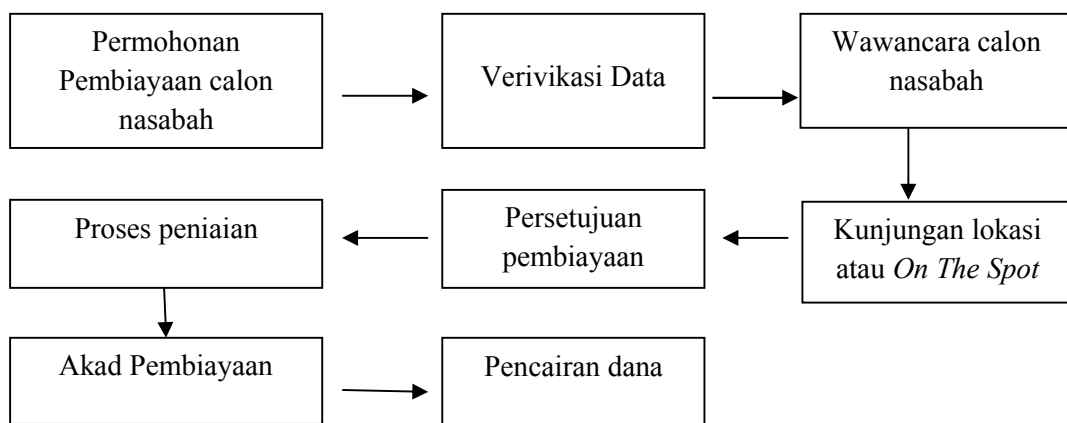
BAB V

PEMBAHASAN

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

Sistem dan prosedur dalam pemberian pembiayaan merupakan proses penyusunan langkah-langkah kedepan yang dicapai untuk mencapai pembiayaan yang sehat dan meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah. Karena pelaksanaan pemberian pembiayaan bukanlah kegiatan yang jalan pintas. Namun harus dilakukan secara sistematis dan hati-hati. Oleh karena itu, pelaksanaan pembiayaan akan melewati proses yang panjang.

Dalam menerapkan sistem dan prosedur pemberian pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah Syariah kepada Nasabah, maka yang diterapkan oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah melalui beberapa tahapan sebagai berikut, Berdasarkan penjelasan dari Bapak Hendry, **Gambar 5.1** :¹



¹ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

Sistem dan prosedur tersebut diterapkan oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sebelum memberikan keputusan apakah nasabah diterima atau ditolak permohonan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah, PT. Bank BNI Syariah akan melakukan analisis pembiayaan, khususnya atas segala sesuatu yang terkait dengan diri calon nasabah dan mengenai kegiatan usaha/profesinya.

Setiap pemberian pembiayaan mengandung risiko, adapun untuk memperkecil risiko tersebut PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung menerapkan asas-asas pembiayaan yang sehat, antara lain dengan menganalisis aspek-aspek hukum yang terkait dengan calon nasabah dan kegiatan usahanya. Dengan demikian untuk keperluan tersebut PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung perlu melakukan identifikasi terhadap dokumen-dokumen hukum yang terkait dengan pribadi calon debitur, kecakapannya, reputasinya dalam berbisnis dengan bank, kegiatan usaha/profesinya, status hukum usaha/kegiatannya, harta kekayaannya, dan ada tidaknya keterkaitan dengan peminjam lain atau bank lain. Dari hasil identifikasi terhadap aspek-aspek hukum tersebut, bank syariah akan mempunyai tambahan informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menentukan layak atau tidaknya permohonan pembiayaan yang diajukan calon nasabah.

Sistem dan prosedur yang dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dalam pelaksanaan pembiayaan KPR syariah tersebut sudah sesuai menurut teori yang diperkenalkan Muhamad dimana pelaksanaan pemberian pembiayaan dilakukan melalui 2 proses yaitu surat permohonan pembiayaan dan

proses evaluasi.² Dimana proses pembiayaan yang utama ada dilihat dari dokumen-dokumen terikat yang dimiliki oleh calon nasabah baik kelengkapan maupun legalitasnya, sedangkan proses evaluasi sendiri adalah proses penilaian permohonan tersebut dimana bank tetap berpegang pada prinsip kehati-hatian serta aspek lainnya, sehingga diharapkan dapat diperoleh hasil analisis yang cermat dan akurat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori dari Dewi, bahwa konsekuensi yuridis sebagai lembaga yang menarik dana dari masyarakat maka lembaga pembiayaan hendaknya mampu mengelola kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*). Untuk itu lembaga keuangan khususnya perbankan melakukan studi kelayakan (*feasibility study*) sebelum memberikan pembiayaan kepada nasabahnya.³ Dalam hal ini pelaksanaan dari analisis terhadap kelayakan suatu pembiayaan pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung yaitu dengan menggunakan prinsip 5C (*Character, Capital, Capacity, Coateral dan Condition of Economi*).

Selain itu ketepatan sistem dan prosedur pemberian pembiayaan KPR Syariah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sudah terpercaya karena telah mendapat pengawasan langsung dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) baik secara langsung (*on-site supervision*) yaitu pemeriksaan ke bank 1x setahun minimal ke bank nya ataupun pengawasan tidak langsung (*off-site supervision*) yaitu laporan bulanan tiap bulan yang disampaikan bank kepada OJK. Dengan

² Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Edisi 1 Cet.2, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Hal 323.

³ Dewi Nurul Musjtari, *Penyelesaian Sengketa dalam Praktik Perbankan Syariah*, Cetakan 1 (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012), Hal 35.

tujuan untuk mendapatkan gambaran 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.

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

Upaya untuk meningkatkan pengendalian intern pada PT Bank BNI Syariah pada pembiayaan KPR syariah salah satunya adalah melalui lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan monitoring. Adapun hasil analisis dari unsur-unsur pengendalian intern KPR syariah akad *murabahah* dapat dilihat pada tabel dibawah ini untuk dapat mempermudah memahami antara teori mengenai pengendalian intern dan penerapannya dalam perusahaan khususnya PT. Bank BNI Syari'ah KCP Tulungagung dan berdasarkan pengamatan peneliti sudah sesuai dengan teori Mulyadi dalam bukunya berjudul *Auditing*, walaupun pada beberapa bagian belum terlaksana.⁴

⁴ Mulyadi, *Auditing*, (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2002), Hal 180.

Tabel 5.1

Hasil analisis unsur-unsur pengendalian intern Kredit Kepemilikan Rumah akad *Murabahah* pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.⁵

| Unsur-unsur pengendalian Intern | Teori | Penerapan | Kesesuaian antara teori dan penerapannya | Hasil analisis peneliti |
|--|-------------------------------|---|---|--|
| Lingkungan pengendalian | 1. Integritas dan nilai etika | 1. Menerapkan pelayanan yang ramah dan sopan kepada seluruh nasabah tanpa terkecuali. | SESUAI | 1. Terlaksana dengan baik. Karena dengan adanya pelayanan ramah dan sopan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, tetapi peneliti melihat tidak sepenuhnya hal ini diterapkan karena masih ada karyawan dari PT. Bank BNI Syariah KCP |

⁵ Wawancara dengan bapak Henry Oktabhiansah selaku *Sales Assistant* di PT. Bank BNI Syaria'h KCP Tulungagung, Senin 21 Januari 2019 pukul 10.00 WIB.

| | | | | |
|--|--|---|--------|--|
| | | | | Tulungagung yang kurang ramah dalam pelayanan yang diberikannya. ⁶ |
| | 2. Komitmen untuk memiliki kompetensi | 2. Melakukan pembagian <i>Job description</i> secara jelas kepada seluruh karyawan. | SESUAI | 2. Terlaksana dengan baik. Karena fungsi pembagian tugas pada setiap pegawai adalah untuk membuat pegawai memiliki sikap terhadap kewajibannya. |
| | 3. Dewan komisaris /direksi dan komite audit | 3. Adanya pembagian tugas secara jelas. Namun tidak ada dewan komisaris pada kantor cabang pembantu adanya di Kantor Pusat. Pada Kantor cabang pembantu hanya ada direksi serta audit | SESUAI | 3. Terlaksana dengan baik. Karena dengan adanya pembagian tugas dan audit internal maka sangat menunjang keefektifan pengawasan yang melekat pada internal bank. |

⁶ Hasil Observasi pada tanggal 24 Juni 2019.

| | | | | |
|--|---|--|--------|---|
| | | internal internal yang di lakukan sebulan sekali untuk tahap awal dan setahun sekali untuk keseluruhan oleh komite audit yang bersifat independen. | | |
| | 4. Filosofi manajemen dan langgam operasional | 4.Penerapan analisis 5 C (<i>Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of economy</i>). | SESUAI | 4. Terlaksana dengan baik. Karena tujuan dasar setiap bank tidak sembarangan dalam menyalurkan pembiayaan oleh karena itu ada tahapan analisa yang dilakukan untuk menyaring debitur yang sehat demi kelangsungan hidup bank itu sendiri. |
| | 5. Struktur organisasi | 5. Berbentuk hirarki dan telah di tetapkan tugas dan wewenang dari | SESUAI | 5. Terlaksana dengan baik. Karena adanya hubungan secara langsung atasan dan bawahan. menyebabkan setiap bawahan |

| | | | | |
|--|--|--|---------------|--|
| | | <p>tiap-tiap pegawai namun tidak terdapat bagan struktur organisasi di lingkungan kantor.</p> | | <p>hanya mengenal satu atasan sebagai pemberi wewenang dan instruksi. Namun akan lebih baik lagi jika terdapat bagan struktur organisasi sehingga tidak menurunkan integritas pegawai secara perlahan.</p> |
| | <p>6. Penunaian wewenang dan tanggungjawab</p> | <p>6. Pembagian tugas pada pejabat pembiayaan terbagi 2 yaitu <i>relationship management</i> (RM) untuk <i>Performing Loan</i> dan <i>credit risk management</i> (CRM) untuk <i>Non Performing Loan</i>.</p> | <p>SESUAI</p> | <p>6. Terlaksana dengan baik. Karena dengan adanya pembagian tugas seperti ini tiap bagian akan lebih fokus pada satu bidang sehingga lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugas.</p> |

| | | | | |
|-------------------------|--|---|--------|--|
| | 7. Kebijakan dan praktek sumber daya manusia | 7. Adanyan pelatihan dan pendidikan serta pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> bagi pegawai | SESUAI | 7. Terlaksana dengan baik. Karena setiap pegawai memiliki keahlian dan kompetensi dibidang kerjanya sehingga juga berpengaruh dalam jalannya kinerja bank yang sangat baik begitupun dengan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang diberlakukan untuk memberikan motivasi serta kedisiplinan dalam menjalankan tugas mereka masing-masing. |
| Penilaian risiko | 1. Tujuan-tujuan | 1. Menyaring calon nasabah yang sehat lewat melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) dari Otoritas Jasa Keuangan. | SESUAI | 1. Terlaksana dengan baik. Karena dengan adanya penyaringan debitur maka kecil kemungkinan terjadinya pembiayaan yang bermasalah atau kredit macet. |

| | | | | |
|-------------------------------|---|---|--------|---|
| | 2. Mengidentifikasi dan menganalisis risiko | 2. Penerapan 5 C dan prinsip kehati-hatian dalam prosedur pemberian pembiayaan. | SESUAI | 2. Terlaksana dengan baik. Karena dengan adanya penerapan 5C dan prinsip kehati-hatian maka dapat meyakinkan bank bahwa konsumen layak untuk diberikan pembiayaan karena memiliki kemampuan untuk mengembalikan pembiayaan. |
| | 3. Mengelola perubahan | 3. Adanya penanganan pembiayaan bermasalah dengan cara <i>Cash collection</i> , <i>Rescheduling</i> , <i>Reconditioning</i> atau <i>restructuring</i> . | SESUAI | 3. Untuk melakukan penyelamatan terhadap pembiayaan yang bermasalah sehingga debitur dapat menyelesaikan kewajibannya dan tidak menimbulkan kerugian terhadap pihak bank. |
| Aktivitas Pengendalian | 1. Kebijakan dan prosedur | 1. kebijakan dan prosedur pemberian pembiayaan sesuai dengan kebijakan | SESUAI | 1. Terlaksana dengan baik. Karena kebijakan dan prosedur pembiayaan yang dilakukan dengan sebaik mungkin untuk mengendalikan resiko pembiayaan pada |

| | | | | |
|--|---------------------------------|--|--------|--|
| | | yang dibuat secara tertulis berdasarkan atas standart yang diberlakukan Otoritas Jasa Keuangan yang memuat ketentuan-ketentuan serta peraturan-peraturan yang harus di patuhi dalam pemberian pembiayaan pada debitur. | | bank. Namun pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung belum didukung dengan adanya <i>flowchart</i> proses pembiayaan. |
| | 2.Pengendalian sistem informasi | 2. Adanya peraturan untuk setiap pegawai memiliki ID <i>Staff</i> dan <i>password</i> Pegawai. | SESUAI | 2. Terlaksana dengan baik. Karena sebagai cara untuk mencegah terjadinya transaksi palsu dan menghindari pemakaian wewenang secara bebas, dan mencegah pihak-pihak yang tidak berwenang merubah data dikomputer. |

| | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|--|--------|--|
| | 3. Pengendalian khusus entitas | 3. Audit internal yang dilaksanakan oleh komite audit setiap bulan dan sekali dalam setahun. | | 3. Terlaksana dengan baik. Karena PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung memiliki laporan keuangan yang akurat dan dapat dipercaya sehingga memudahkan pimpinan dalam pengambilan keputusan. |
| Informasi dan Komunikasi | 1. Informasi | 1. Penerapan Program SLIK, SID dan <i>Loan approve system</i> . | SESUAI | 1. Terlaksana dengan baik. Karena selain sebagai tempat berbagi dan mendapatkan informasi mengenai debitur yang sehat sistem informasi tersebut juga sebagai sistem akuntansi yang dapat diakses dengan cepat dan dengan hasil analisis yang lebih akurat sehingga mengurangi kesalahan pencatatan dan kecurangan pada laporan keuangan. |
| | 2. Komunikasi | 2. <i>Briefing</i> | SESUAI | 2. Terlaksana dengan baik. Karena dengan adanya <i>briefing</i> langsung antara pegawai dengan atasan dapat menjadi ukuran |

| | | | | |
|-------------------|-------------------------------------|--|--------|--|
| | | | | perkembangan perusahaan serta pencarian solusi untuk tiap kendala yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugas, di samping itu PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung memberikan informasi untuk pihak luar melalui website yang ada untuk mempermudah mengakses informasi yang diberikan PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung. |
| Monitoring | 1. Pemantauan yang berkesinambungan | 1. Adanya CCTV, buku harian AO dan lembar kunjungan Nasabah. | SESUAI | 1. Terlaksana dengan baik. Karena <i>monitoring</i> yang dilakukan dalam melihat aktivitas perusahaan baik pembiayaan maupun operasional menggunakan CCTV yang telah terpasang di setiap ruangan kerja sehingga dapat mengontrol dan melakukan pengawasan bagi pegawai yang tidak melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang ada, disamping itu. |

| | | | | |
|--|----------------------------------|--|--------|---|
| | 2. Penilaian yang terpisah | 2.Pendokumentasian paket pembiayaan yang lengkap dan tersimpan rapi. | | 2. Terlaksana dengan baik. Karena hal ini dilakukan agar laporan yang di hasilkan oleh sisitem bisa relevan dengan hasil manualnya dan memudahkan untuk mendapat kan berkas paket kredit jika diperlukan. |
| | 3. Pelaporan mengenai kekurangan | 3.Melakukan kunjungan lokasi atau <i>On the spot</i> , pembinaan dan pengawasan. | SESUAI | 3. Terlaksana dengan baik. Karena dengan adanya OTS berfungsi untuk mengetahui keadaan dari perkembangan ataupun penurunan aktivitas perusahaan terlebih pada aktivitas pembiayaan, ini baik dilakukan karena bisa mencegah sedini mungkin akan adanya masalah yang mungkin berpengaruh negatif dalam kinerja perusahaan. |

Selain dari praktik pengendalian intern dalam pemberian kredit kepada nasabah diterapkan sebagai upaya untuk menghindari dan menyelesaikan timbulnya pembiayaan bermasalah, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga 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.

Menurut Bapak Yudi Tri Widodo selaku Bagian Pengawas Yuniior pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kediri, Sistem dan Prosedur yang dijalankan oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sudah dapat dikatakan cukup handal/baik. Karena kriteria dari sistem dan prosedur pelaksanaan pembiayaan itu sendiri sudah terlaksana pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung, yaitu: 1) Harus sudah diatur dalam standar prosedur intern, 2) Persyaratan tertulis dari nasabah/identitas nasabah itu sendiri harus sudah jelas, 3) Standar pelayanan prosedur yang terkait KPR Syariah atau pembiayaan itu, 4) Karena pengendalian intern sendiri adalah ketentuan dan prosedur tertulis yang rinci tata cara sebagai produk yang dilakukan tersebut. Dan maka terkait pelaksanaannya bank harus memiliki satuan pengawas intern/audit intern.

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

Upaya untuk meningkatkan pengendalian intern dengan penerapan sistem dan prosedur pemberian pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah syariah sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung ini akan menimbulkan hambatan atau kendala. Adapun kendala yang dialami oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung terkait pemberian pembiayaan KPR syariah akad *Murabahah* ini terkait nasabah pembiayaan wanprestasi karena tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhinya atau memenuhi tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan yang telah dibuat sebelumnya.

Selain itu, kendala yang dialami oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dalam pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah yaitu Persaingan produk antar Bank, dimana daerah karesidenan Kediri sendiri sekarang sudah makin banyak Bank- Bank Syariah, BPRS maupun BMT yang memiliki produk KPR syariah atau pembiayaan pembelian rumah seperti yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung. Persaingan produk antar Bank ini menjadi salah satu kendala bagi PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.

Peningkatan promosi produk pembiayaan KPR Syariah pada PT Bank BNI Syariah KCP Tulungagung juga sangat penting karena kini telah menjadi sebuah keharusan perbankan syariah untuk memasarkan produknya, baik melalui media cetak, media elektronik (radio dan televisi) maupun promosi lainnya. Karena ketika berpromosi, bank syariah dapat menyampaikan informasi berupa seluruh

kelebihan yang dimiliki kepada konsumen dan hal tersebut bisa menjadi daya tarik sendiri untuk calon nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sapi'i, bahwa salah satu faktor yang mengikat daya tarik calon nasabah untuk mengambil keputusan untuk menggunakan pembiayaan pada suatu bank adalah karena faktor promosi/iklan.⁷

Secara keseluruhan sistem dan prosedur yang dijadikan kebijakan dalam pemberian Kredit Kepemilikan Rumah Syariah tidak terlepas dari pemantauan manajer dan setiap prosedur akan memunculkan kendala yang baru. Setiap ada kendala terkait rutinitas dan kebijakan baru, manajer mengadakan evaluasi saat akan dimulai atau diakhir bekerja dan pada akhir tahun evaluasi diadakan Rapat Anggota Tahunan membahas terkait kebijakan yang sudah dilaksanakan bersama pengurus, pembina dan jajaran pengurus lainnya.

Selain kendala-kendala tersebut tentunya ada kendala yang paling dominan terjadi pada proses pembiayaan KPR Syariah itu sendiri pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung. Sebagai lembaga pengawas perbankan, OJK sendiri memiliki peranan penting dalam setiap penyelesaian masalah yang ada pada lembaga keuangan yang diawasinya begitupun pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung. Menurut Bapak Yudi Tri Widodo Selaku Bagian Pengawasan Yuniior dari Otoritas Jasa Keuangan Kediri bahwasanya OJK selaku lembaga pengawas perbankan dalam pelaksanaan tugasnya berkaitan dengan kewenangan

⁷ Sapi'i dan Agus Setiawan, "Pemilihan Pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) dengan akad Murabahah (Study kasus di Bank Muamalat Tbk Cabang Pembantu Samarinda Seberang)", *Jurnal Ekonomi Islam: Pascasarjana IAIN Samarinda*. Vol.2, No. 1., P-ISSN: 2460-9404, E-ISSN: 2460-9412. DOI Preevix: 10.21093, 2016, Hal 17-24.

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.

Begitupun dalam penyelesaian masalah antara nasabah dan bank yang bersangkutan, Otoritas Jasa Keuangan selalu berusaha bersikap netral untuk tidak memihak terhadap salah satu pihak untuk mendapatkan solusi terbaik berdasarkan segala bentuk bukti untuk kebenarannya. Disini OJK dalam pengawasan perbankan khususnya syariah khususnya sebagai pihak mediasi setiap masalah yang ada 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.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori dari Dewi, bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah dalam perbankan antara lain dilakukan dengan cara: 1) dilakukan melalui internal lembaga, dalam praktik diselesaikan oleh bagian *account officer/remedial*/dibentuk tim *task force* penyelesaian sengketa, 2) diselesaikan melalui mediasi perbankan, 3) diselesaikan melalui arbitrase dan melalui badan arbitrase syariah nasional (BASYARNAS), dan 4) diselesaikan melalui pengadilan agama.⁸

⁸ Dewi Nurul Musjtari, *Penyelesaian Sengketa Dalam Praktek Perbankan syariah*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012), Hal 190-191.

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

Pelaksanaan sistem dan prosedur pemberian pembiayaan dengan baik sesuai dengan aturan dan ketentuan akan memberikan dampak baik kepada bank, salah satunya adalah mendapatkan nasabah pembiayaan yang taat dengan kewajibannya/tidak bermasalah. Namun dalam pemberian pembiayaan pun akan ada hambatan atau kendala yang tidak bisa dihindari atau terjadi diluar kendali dari bank itu sendiri. Sehingga dalam hal ini PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung telah mencari dan memperbaiki apa saja yang menjadi kendala ketika dalam sistem dan prosedur pemberian pembiayaan KPR Syariah kepada nasabah.

Strategi yang dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dalam menghadapi pembiayaan macet ataupun nasabah wanprestasi adalah dengan upaya penyelamatan pembiayaan dan penyelesaian pembiayaan. Dimana penyelamatan pembiayaan sendiri berupa upaya untuk tercapainya pembayaran kembali pembiayaan dengan semestinya dengan cara pendekatan kepada nasabah bermasalah, sedangkan penyelesaian pembiayaan sendiri adalah tindakan untuk mengupayakan pembayaran kembali pembiayaan dengan mengeksekusi jaminan. Selain itu dalam hal ini PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung memulai kembali perbaikan untuk penanganan masalah ini adalah pada saat penyeleksian calon nasabah pada saat awal pengajuan permohonan pembiayaan harus lebih teliti dan cermat agar tidak kembali mendapatkan nasabah yang bermasalah.

Sedangkan cara untuk mengatasi kendala berupa persaingan produk dengan bank lain sendiri, PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung lebih kepada memperbaiki pelayanan dan fasilitas terbaik kepada nasabah. Tentunya dengan hal tersebut dapat menarik minat calon nasabah maupun mengoptimalkan dan mengembangkan produk yang ada di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung agar mampu bersaing dengan bank lain baik di wilayah Tulungagung maupun sekitarnya.

Hal ini sejalan dengan Hasil penelitian dari Sapi'i,⁹ bahwa faktor pelayanan yang cepat dan baik dapat mempengaruhi terhadap pengambilan keputusan untuk menggunakan pembiayaan KPR syariah karena pelanggan/nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai yang diharapkan.

Selain itu PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dalam upaya mengatasi kendala promosi pada minat calon nasabah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah syariah adalah dengan bekerjasama dengan marketing-marketingnya *developer*, karena marketing *developer* itu sendiri memiliki banyak marketing-marketing lagi tentunya. Karena PT. Bank BNI Syariah sendiri untuk pangsa pasarnya pembiayaan KPR syariah lebih di khususnya untuk pembelian.

⁹ Sapi'i, *Pemilihan Pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) dengan akad Murabahah (Studi kasus di Bank Muamalat Tbk Cabang Pembantu Samarinda Seberang, (At-Tijari: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 2, No. 1, 2016), Hal 17-24.*

Sejalan dengan teori dari Dewi, bahwa penyelesaian masalah pada pembiayaan bermasalah/macet yaitu dilakukan dengan cara mediasi perbankan.¹⁰ Maka sebagai lembaga yang memiliki tugas tersebut, Otoritas Jasa Keuangan Syariah memberikan kebijakannya dalam masalah dan kendala yang ada pada perbankan yang diawasinya.

¹⁰ Dewi Nurul Musjtari, *Penyelesaian Sengketa Dalam Pratik Perbankan syariah*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012), Hal 190-191.