

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center

Dengan berkembangnya perbankan syariah yang semakin marak, maka banyak dari bank-bank yang berbasis milik swasta maupun negeri berlomba-lomba untuk membuka layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah salah satunya yaitu Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari tiga bank yakni, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).¹⁰² Salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia berada di Kota Tulungagung tepatnya di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Bank Syariah Indonesia diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex BRI Syariah KCP Tulungagung merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang memainkan peranan sebagai fasilitator pada aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal yang ada di Kabupaten Tulungagung.

¹⁰² Bank Syariah Indonesia, diakses dari https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html, pada tanggal 15 Juni 2021, pukul 09.55 WIB.

a. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center mempunyaia visi untuk menjadi top 10 Global Islamic Bank, untuk mewujudkan visi tersebut, Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center menjalankan misi sebagai berikut:¹⁰³

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia,
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham,
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.¹⁰⁴

b. Produk Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center

Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung memiliki produk yang sangat beragam, mulai dari produk investasi sesuai syariah, produk pembiayaan sesuai syariah hingga produk tabungan sesuai dengan prinsip syariah.¹⁰⁵ Produk yang dimiliki oleh BSI KK Tulungagung Trade Center dipasarkan dengan ketentuan halal dan memenuhi persyaratan produk yang layak untuk ditawarkan kepada calon nasabah.

¹⁰³ Bank Syariah Indonesia, diakses dari https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html, pada tanggal 15 Juni 2021, pukul 09.55 WIB.

¹⁰⁴ Bank Syariah Indonesia, diakses dari https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html, pada tanggal 15 Juni 2021, pukul 09.55 WIB.

¹⁰⁵ Bank Syariah Indonesia, diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/individu>, pada tanggal 25 Juni 2021, pukul 04.22 WIB.

Salah satunya yaitu dari produk tabungan, dari keseluruhan dana yang telah berhasil dihimpun dari masyarakat lalu dikembalikan lagi kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk produk pembiayaan. Di sinilah arti penting Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan intermediasi, yaitu menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang memerlukan dana dalam bentuk produk pembiayaan.

Pembiayaan *murabahah* merupakan sebuah akad pembiayaan dengan prinsip jual beli baik untuk kebutuhan konsumtif ataupun produktif. Pada bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center untuk pembiayaan produktif banyak digunakan oleh nasabah bank sebagai modal suatu usaha, pengembangan usaha dan investasi. Sedangkan untuk pembiayaan konsumtif dapat digunakan nasabah untuk membeli rumah, kendaraan pribadi seperti mobil, dan motor, dan lain sebagainya tergantung permintaan dari nasabah.¹⁰⁶

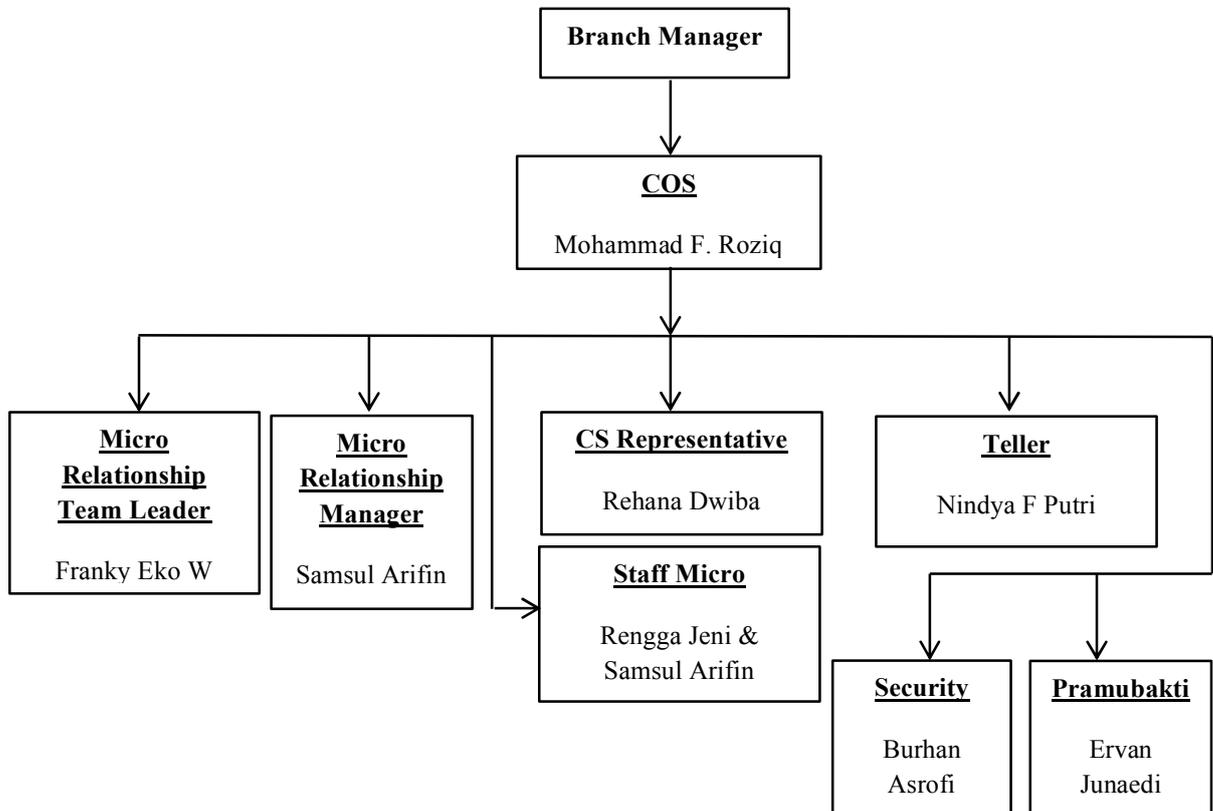
c. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center adalah sebagai berikut:¹⁰⁷

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak M. Fachrun Roziq, Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

¹⁰⁷ Modul Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center



Sumber: Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, 2021

2. Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center

Pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* merupakan produk unggulan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, mengingat bahwa pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah* yang sangat diminati oleh calon nasabah dikarenakan menggunakan prinsip jual beli dengan kesepakatan bersama, dan prosedur pengajuannya juga mudah. Seperti

yang dijelaskan oleh Bapak M. Fachrun Roziq, selaku Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center;

“Dibandingkan pembiayaan-pembiayaan lain, produk pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* termasuk produk yang banyak digemari nasabah. Karena pada pembiayaan *murabahah* disebutkan adanya keuntungan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak antara penjual dan pembeli. Karakteristik dari pembiayaan *murabahah* adalah si penjual harus memberi tahu tentang harga pembelian barang dan menyatakan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya tersebut. Bahkan pada dua tahun terakhir ini jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Ex BRISyariah KCP Tulungagung) mengalami peningkatan yaitu jumlahnya menjadi 427 nasabah.”¹⁰⁸

Produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center diberikan kepada pegawai, baik pegawai negeri maupun pegawai swasta dan juga pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) untuk tujuan konsumtif dan produktif. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* di BSI KK Tulungagung, menjelaskan bahwa;

“Untuk produk pembiayaan konsumtif yang paling diminati oleh nasabah yaitu BSI Griya Hasanah yang merupakan layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan seperti pembelian rumah baru/*second*, pembelian tanah kavling siap bangun, dan untuk renovasi rumah. BSI Oto (Kendaraan) yaitu layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran yang tetap. Selain itu terdapat beberapa produk lain yang diminati oleh nasabah untuk pembiayaan produktif seperti BSI KUR Kecil, BSI KUR Mikro, dan BSI KUR Super Mikro.”¹⁰⁹

¹⁰⁸ Wawancara dengan Bapak M. Fachrun Roziq, Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

¹⁰⁹ Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

Bapak M. Fachrun Roziq, selaku Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center menambahkan;

“Dalam praktiknya pembiayaan produktif yang disalurkan oleh Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center banyak digunakan untuk mengembangkan suatu perusahaan atau suatu usaha yang telah didirikan oleh nasabah, misalnya seperti perusahaan umroh atau bidang haji yang tujuannya untuk memperlebar wilayah, kemudian untuk usaha konter handphone, usaha sembako, toko baju, rumah makan dan usaha lainnya. Sedangkan untuk pembiayaan *murabahah* konsumtif, digunakan nasabah untuk keperluan pribadi seperti pembelian sebuah mobil, motor, renovasi rumah dan lain-lain.”¹¹⁰

Dalam proses transaksi pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* pada Bank Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center tentu ada proses ataupun prosedur yang harus dilakukan oleh nasabah sampai terjadi serah terima barang antara bank dan nasabah. Mengenai prosedur pembiayaan dengan akad *murabahah* ini Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* di BSI KK Tulungagung, juga menjelaskan bahwa;

“Untuk proses pembiayaan dengan akad *murabahah* nasabah bisa datang ke bank untuk memberitahu tujuannya bahwa ingin membeli suatu barang dengan menggunakan akad *murabahah*, kemudian nanti nasabah mengisi formulir dari bank, nah selanjutnya pihak bank akan mengecek kembali permohonan nasabah. Setelah kedua belah pihak sepakat dengan hal-hal seperti harga, keuntungan, jenis barang maka akan dilangsungkan transaksi pembelian. Proses ini secara umum sama dengan lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya. Kalau proses pengajuan pembiayaan mungkin hampir sama dengan yang lain, maksudnya standar, jadi nasabah BSI KK Tulungagung tidak ada masalah misal mau mengajukan pembiayaan, karena memang sudah berhak untuk mendapatkan pembiayaan. Tapi kalau belum menjadi nasabah, misalnya

¹¹⁰ Wawancara dengan Bapak M. Fachrun Roziq, Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

seperti masyarakat umum, harus mengajukan menjadi nasabah BSI KK Tulungagung terlebih dahulu, baru kemudian bisa menikmati fasilitas pembiayaan.”¹¹¹

Untuk lebih rinci, adapun dalam melakukan pengajuan pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center terdapat prosedur yang dilakukan secara bertahap yaitu sebagai berikut;

1) Tahap Permohonan Pembiayaan

Calon nasabah datang ke kantor BSI Syariah KK Tulungagung untuk mengajukan permohonan pembiayaan dengan membawa persyaratan dan mengisi formulir pengajuan permohonan pembiayaan yang sudah tersedia dibagian *Costumer Service*

Persyaratan umum yang perlu diperhatikan oleh calon nasabah dalam hal pengajuan permohonan pembiayaan *murabahah* yang telah ditetapkan di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, yaitu:

- a) Pemilik usaha atau individu dengan status Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Indonesia.
- b) Usia minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun dan maksimum usia 65 tahun pada saat akhir jangka waktu pembiayaan,

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

- c) Lama usaha minimum 3 tahun untuk mikro 25 iB dan 2 tahun untuk mikro 75 iB serta 200 iB,
- d) Memiliki usaha tetap,
- e) Agunan atas nama milik sendiri atau pasangan atau orang tua atau anak kandung.¹¹²

Setelah permohonan diterima secara lisan atau tulisan, pihak bank mulai melakukan survei langsung untuk mencari informasi tentang latar belakang calon nasabah ke berbagai sumber. Apabila calon nasabah menunjukkan hasil yang positif maka dilanjutkan ke tahap berikutnya. Akan tetapi bila sebaliknya, maka bank akan menolak ke tahap selanjutnya.

2) Prosedur Pengajuan Pembiayaan *Murabahah*

Calon nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan ke BSI Syariah KK Tulungagung Trade Center yang pertama ialah nasabah datang ke bank, kemudian calon nasabah pembiayaan menemui satpam untuk bertanya bahwa ingin mengajukan pembiayaan. Kemudian calon nasabah diarahkan ke marketing di bank tersebut. Setelah itu pihak marketing akan memberitahu berkas apa saja yang dibutuhkan oleh calon nasabah dan harus dilengkapi guna pengajuan pembiayaan tersebut. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah, yaitu:

- a. Menyerahkan fotocopy KTP (Suami dan istri),

¹¹² Data hasil wawancara dengan Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

- b. Menyerahkan fotocopy KK,
- c. Menyerahkan fotocopy jaminan untuk plafon s.d Rp. 75 juta (BPKB/SHM),
- d. Menyerahkan fotocopy NPWP pribadi (khusus permohonan dengan nilai > Rp. 50 juta),
- e. Menyerahkan fotocopy surat izin usaha lainnya,
- f. Ketentuan lainnya yaitu membuka rekening tabungan terlebih dahulu.¹¹³

Apabila formulir permohonan telah diterima, pihak bank mulai memeriksa surat permohonan pengajuan pembiayaan yang sudah ditandatangani oleh calon nasabah beserta kelengkapan persyaratannya. Kemudian mencocokkan fotocopy berkas pengajuan sesuai aslinya dan memberitahukan calon nasabah untuk menunggu informasi lebih lanjut.

3) Tahap Analisis Pembiayaan

Bagian staf mikro akan mengecek dokumen yang telah diisi oleh calon nasabah dan memeriksa kebenaran terhadap berkas-berkas yang telah dilampirkan sebagai syarat permohonan pembiayaan. Jika persyaratan pengajuan pembiayaan sudah lengkap maka pihak bank akan melihat catatan informasi terkait riwayat debitur bank dan lembaga keuangan lainnya, dalam hal ini terutama mengenai lancar atau tidaknya pembayaran pembiayaan,

¹¹³ Data hasil wawancara dengan Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

sederhananya SLIK OJK (Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan) digunakan bank dan lembaga keuangan untuk memperoleh informasi riwayat kredit calon nasabah.¹¹⁴ Hal tersebut dilakukan untuk memastikan dan mengetahui apakah calon nasabah memiliki pembiayaan di bank lain atau tidak. Jika sudah dicek dan layak mendapatkan pinjaman, bagian staff micro akan melakukan survei langsung kepada calon nasabah untuk memverifikasi karakter calon nasabah dengan cara mengunjungi tempat tinggal dan usaha calon nasabah yang akan dibiayai. Verifikasi diperlukan untuk mengecek kebenaran data-data yang disampaikan calon nasabah di formulir aplikasi pembiayaan.

Petugas survei wajib melakukan kunjungan ke lokasi/tempat usaha yang akan dibiayai dan bertemu langsung dengan calon nasabah, kunjungan dilakukan pada saat yang tepat serta dengan ramah dan sopan. Petugas survei berusaha untuk mencari informasi secara detail mengenai karakter calon nasabah dari pihak ketiga misalnya bisa mendatangi ketua RT/RW, tetangga calon nasabah/lingkungan sekitar.

Kemudian, nasabah meminta bank melalui form tertulis untuk membeli produk tertentu, dimana nasabah akan membeli melalui akad *murabahah*. Form tersebut berisi tentang spesifikasi produk yang diminta, persyaratan dokumen, total nilai produk,

¹¹⁴ Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

informasi tentang nasabah, pembagian laba dan sumber penawaran produk.

Pihak bank mempelajari form surat permohonan nasabah dari segala aspek yang meliputi; mempelajari posisi nasabah, seperti jenis bisnis nasabah, situasi kredit dan likuiditasnya; mempelajari produk dari segi ekonomi, gambaran situasi umum pasar, yaitu jumlah penawaran dan permintaan produk; mempelajari metode penawaran pembelian, seperti biaya operasi pembiayaan *murabahah*, jangka waktu perjanjian, laba pembiayaan dan pembayaran angsuran pinjaman; selain itu pihak bank juga meminta jaminan untuk melindungi hak bank dalam mendapatkan kembali uangnya sesuai dengan waktu perjanjian.

Setelah memeriksa dan mempelajari hasil dari pembiayaan yang diajukan dan sudah benar-benar layak untuk diberikan kepada nasabah maka selanjutnya nasabah dan pihak bank melakukan akad, untuk mengesahkan pembiayaan *murabahah* bank meminta pembeli untuk menandatangani kontrak perjanjian. Pada tahap ini, biaya operasi pembiayaan *murabahah* dan penentuan pembagian laba didiskusikan dan disepakati. Disamping itu pihak bank meminta pembeli untuk membayar angsuran pertama harga *murabahah*. Bentuk paling umum kontrak pembelian bank Islam disini adalah pernyataan oleh nasabah bahwa nasabah akan menyelesaikan perjanjian pembeliannya.

Ketika diberitahukan oleh bank bahwa produk telah tersedia, setelah bank membeli produk, kemudian bank dan pembeli menandatangani kontrak penjualan *murabahah* dan keuntungan yang diperoleh bank harus diketahui. Dan yang terakhir adalah pembeli menerima produk atas usulan pembiayaan yang telah diajukan .

Prosedur di atas adalah prosedur yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center. Sedangkan dari nasabah, prosedurnya lebih sederhana. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Ibu Novi Nurlaila yang termasuk dalam nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center yang mengajukan pembiayaan dengan akad *murabahah*;

*“Aku eruh teko wong-wong mbak sing wes dadi nasabah BSI, gek karyawane bank kan kerep rene (ke rumah makan milik Ibu Novi), dadi ya pas ngerti aku butuh dana digae ngembangke usaha, aku ditawari karo karyawane bank kui mau. Prosedure yo penak, aku moro nek nggone bank terus langsung diarahne nek bagian marketing diwenei informasi lan didudoi persyaratan opo wae sing perlu disiapkan, sawise iku aku ngumpulke berkas aku nunggu kepastiane pihak bank, terus pas kae ono kui mbak surge lapangan, dadi aku karo bojoku diwawancarai karo petugas bank, mari kui kari nunggu hasil akhire.”*¹¹⁵ Yang dalam bahasa Indonesia artinya: “Saya mengetahui (informasi tentang pembiayaan *murabahah* yang ditawarkan BSI Syariah KK Tulungagung) dari orang-orang sekitar, lagipula karyawan BSI Syariah KK Tulungagung sering ke sini (ke depot), jadi ketika saya bermaksud membutuhkan dana untuk mengembangkan usaha saya, saya ditawari pembiayaan oleh karyawan BSI Syariah KK Tulungagung tersebut. Prosedur untuk mengajukan pembiayaan juga mudah, saya

¹¹⁵ Wawancara dengan Ibu Novi, nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 15 Juni 2021.

langsung datang ke bank lalu saya diberikan arahan langsung menuju ke bagian marketing, kemudian diberikan informasi persyaratan apa saja yang perlu saya siapkan, setelah itu saya mengumpulkan berkas dan tinggal menunggu kepastian pihak bank, kemudian waktu itu ada survei lapangan, jadi saya dan suami saya diwawancarai oleh petugas bank, setelah itu barulah saya menunggu keputusan akhir (apakah pembiayaan diterima atau ditolak oleh bank).”

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa, prosedur pengajuan pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah cukup sederhana dibandingkan dengan prosedur yang dilakukan oleh pihak bank. Hal tersebut sudah jelas karena pihak bank akan lebih berhati-hati dalam memberikan pembiayaan kepada calon nasabah agar dapat menghindari terjadinya pembiayaan bermasalah yang mungkin saja terjadi.

3. Praktik Survei Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center

Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center merupakan lembaga keuangan syariah yang memanfaatkan dana dari masyarakat yang berupa tabungan. Kemudian menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Untuk menjalankan peranannya tersebut, maka sebelum memberikan pembiayaan kepada nasabah pihak bank perlu melakukan survei terlebih dahulu kepada calon nasabah pembiayaan *murabahah*. Praktik survei dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai calon nasabah serta

kepastian hukum yang disertai keyakinan di mana pihak-pihak yang terlibat dalam suatu akad pembiayaan harus memenuhi kewajibannya.

Seperti yang dijelaskan Bapak M. Fachrun Roziq, selaku Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center mengenai praktik survei pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center sebagai berikut;

“Dalam pemberian pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* sebelum melangsungkan transaksi hal yang perlu dilakukan adalah melakukan kesepakatan atau perjanjian mengenai harga barang, jangka cicilan dan keuntungan (margin yang akan didapatkan Bank), dan untuk mendapatkan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah tentunya terdapat prosedur yang harus dipenuhi salah satunya yaitu mengenai praktik survei yang wajib dilakukan pihak bank untuk menilai calon nasabah yang akan diberikan pembiayaan.”¹¹⁶

Menurut penjelasan dari Bapak M. Fachrun Roziq, selaku Pimpinan Cabang, praktik survei wajib dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center sebelum memberikan pembiayaan kepada calon nasabah. Survei langsung dilakukan untuk menghindari resiko yang mungkin terjadi yaitu adanya pembiayaan bermasalah atau yang sering disebut dengan masalah kredit macet. Oleh karena itulah, pihak bank menerapkan prosedur pembiayaan, salah satunya yaitu dengan melakukan survei lapangan kepada nasabah yang mengajukan pembiayaan.

¹¹⁶ Wawancara dengan Bapak M. Fachrun Roziq, Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

Mengenai praktik survei pembiayaan murabahah yang ada di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* di BSI KK Tulungagung menambahkan;

“Ketika nasabah mengajukan pembiayaan, kemudian dari situ masuk ke bagian pengajuan pembiayaan. Nah kemudian dari situ ditentukan tim survei-nya. Untuk apa namanya, tim untuk penanganan pembiayaan ini. Bukan berarti penanganan pembiayaan bermasalah lo ya. Jadi ini nanti mengawal pembiayaan sampai dengan realisasi. Mulai dari pengajuan di awal, sampai nanti realisasi ini ada bagian tersendiri. Nah itu ada tim yang orang-orangnya yang secara khusus bertanggungjawab atas pengajuan itu. Dari situ kemudian ditentukan kapan ada survei, tim inilah yang memberikan rekomendasi apakah pembiayaan diterima, dicairkan atau ditolak, begitu. Jadi sebenarnya kita punya Standart Operasional Prosedur kok, sudah ada Standart Operasional Prosedur yang memang harus dilalui untuk itu (memberikan pembiayaan) hampir semuanya sama, dari baik itu pembiayaan dengan akad *mudharabah*, *murabahah*, atau *musyarakah*, semuanya sama.”¹¹⁷

Menurut penjelasan di atas, Bapak Samsul Arifin menjelaskan bahwa nasabah yang mengajukan pembiayaan di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center harus melewati prosedur pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank seperti melakukan pengumpulan berkas, pengecekan, dan tentunya harus lolos proses survei yang dilakukan oleh pihak bank.

Mengenai praktik survei Bapak Rengga Jeni selaku staff micro menambahkan;

¹¹⁷ Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

“Praktik survei yang saya lakukan bertujuan untuk menilai pembiayaan yang diajukan nasabah layak atau tidak untuk di-ACC, selain itu untuk mendapatkan informasi mengenai calon nasabah agar pembiayaan yang diberikan oleh bank tidak menyebabkan adanya kredit macet. Adanya survei yang dilakukan oleh bank bagian staff micro menunjukkan bahwa resiko pembiayaan bermasalah atau *non performing financial* (NPF) menjadi menurun yaitu sebesar 3,24% yang semula pada tahun 2019 sebesar 5,22% dengan jumlah nasabah justru mengalami kenaikan jadi jumlahnya sebanyak 427 nasabah, hal tersebut karena dua tahun terakhir ini pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center banyak yang masuk ke sektor non produktif atau konsumen yang karakter risikonya lebih rendah.”¹¹⁸

Dari hasil wawancara dengan Bapak Rengga Jeni, menuturkan bahwa memang ada kenaikan di jumlah nasabah untuk tiap tahun, namun karena proses survei dilakukan dengan sangat hati-hati sehingga *non performing financial* (NPF) menjadi menurun yaitu sebesar 3,24%. Pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah merupakan pembiayaan yang banyak sekali peminatnya terutama untuk kebutuhan produktif dan konsumtif, namun pada dua tahun terakhir ini banyak digunakan untuk keperluan konsumtif. Banyaknya pembiayaan *murabahah* yang diajukan oleh calon nasabah haruslah lolos proses survei terlebih dahulu sebelum pembiayaan yang diajukan bisa dicairkan, hal ini tentunya krusial untuk dilakukan bank sebagai upaya menghindari adanya resiko pembiayaan bermasalah atau *non performing financial* (NPF). Praktik survei yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center bagian staff

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Rengga Jeni selaku staff mico Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 26 Juli 2021.

micro bertujuan untuk memastikan bahwa pembiayaan yang diberikan dapat berlangsung aman dan ada kepastian soal pengembalian pinjaman tersebut.

4. Akurasi Survei Untuk Menentukan Calon Nasabah Pembiayaan Murabahah di BSI KK Tulungagung Ditinjau dari Prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition*)

Penilaian nasabah menggunakan prinsip 5C sangat penting dilakukan oleh pihak bank. Hal ini dilakukan untuk menilai nasabah tersebut layak atau tidak mendapatkan fasilitas pembiayaan. Semakin layak nasabah maka semakin kecil resiko nasabah untuk gagal bayar. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir pembiayaan yang berpotensi akan terjadi pembiayaan yang bermasalah. Penilaian nasabah melalui 5C ini adalah tahap awal guna untuk pencegahan preventif.

Dalam melakukan penilaian terhadap nasabahnya, BSI KK Tulungagung Trade Center juga menggunakan prinsip tersebut. Beberapa hal yang terlewatkan atau yang tidak diterapkan dalam analisis menggunakan 5C ini dapat menimbulkan pembiayaan bermasalah yang akan memungkinkan NPF semakin meningkat, dan analisis 5C inilah yang menilai mutu permintaan pembiayaan yang diajukan, sehingga dapat menekan terjadinya resiko pembiayaan. Pelaksanaan penilaian ini dilakukan secara mendalam selama proses survei berlangsung. Akan tetapi, penilaian juga bisa dilakukan

bersamaan dengan proses lainnya. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Bapak M. Fachrun Roziq, Bapak Samsul Arifin dan Bapak Rengga Jeni, serta tiga nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center dalam wawancara yang menyatakan bahwa masing-masing aspek dari 5C ini mempunyai porsinya masing-masing.

a. Paparan Tentang Analisa *Character*

Character adalah suatu sifat dan perilaku seseorang, apabila nasabah memiliki *character* yang baik maka diharapkan nasabah memiliki tanggung jawab yang baik terhadap pembiayaan yang diajukan, dan sebaliknya apabila *character* nasabah tersebut buruk maka akan berimbas buruk ketika dia diberikan pembiayaan dan pastinya tidak akan tercapainya kualitas pembiayaan yang baik, seperti yang dikatakan oleh Bapak M. Fachrun Roziq sebagai berikut;

“Analisis karakter sangat penting sekali untuk menilai nasabah tersebut memiliki karakter bagus atau tidak untuk mendapatkan pembiayaan *murabahah* yang diajukan. Untuk analisis karakter kita melakukan survei langsung kepada nasabah dan mencari sumber informasi dari informan yang terpercaya yaitu bisa dari keluarga, tetangga, dan tokoh masyarakat, dimana tetangga sekitar merupakan pihak yang paling mengenal calon nasabah, apakah calon nasabah mempunyai karakter tidak baik seperti suka judi, minum minuman keras, atau sering tidak menepati janji sehingga banyak yang datang kerumah untuk menagih.”¹¹⁹

Bapak Rengga Jeni juga menambahkan;

¹¹⁹ Wawancara dengan Bapak M. Fachrun Roziq, Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

“Penilaian *character* berikutnya bisa di lihat dari Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK) calon nasabah, untuk melihat nasabah tersebut dalam pembayaran angsuran yang pernah dilakukan, dan pendekatan yang lain adalah melihat secara langsung calon nasabah melakukan aktifitas dengan keluarga serta cara berkomunikasi baik dengan pihak bank ataupun keluarganya. Kami juga melihat karakter calon nasabah dari informasi yang diberikan tetangga saat kami survei dan wawancara secara langsung dan melihat gerak mimik wajah saat dikunjungi pihak dari kami. Namun patokan utama kita tetap dari SLIK OJK.”¹²⁰

Berdasarkan penjelasan tersebut maka untuk mengetahui karakter dari nasabah harus dengan melakukan survei. Baik survei langsung ke rumah nasabah, ke tempat usaha nasabah dan ke tetangga sekitar nasabah. Kemudian dari survei tersebut akan nampak apakah nasabah benar-benar memiliki karakter yang baik atau tidak. Pihak bank mencari sumber informasi dari informan yang terpercaya yaitu bisa dari keluarga, tetangga, dan tokoh masyarakat, untuk mendapatkan informasi nasabah tersebut. Cara lain untuk melihat *character* seseorang yaitu dilihat dari Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK) calon nasabah. Kemudian Bapak Samsul Arifin juga menegaskan sebagai berikut;

“Semua berawal dari *character* nasabah, walaupun dia mampu untuk melunasi pembiayaan kalau memang *character*nya kurang baik dia tidak berniat melunasi ya akhirnya tidak melunasi”¹²¹.

¹²⁰ Wawancara dengan Bapak Rengga Jeni, bagian staff micro Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 26 Juni 2021.

¹²¹ Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin, selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

Dari keterangan di atas dapat diketahui penerapan prinsip *character* itu benar-benar penting sekali, karena dengan penilaian *character* dapat dilihat apakah nasabah tersebut benar-benar bertanggung jawab atau tidak dengan pembiayaan yang telah ia ajukan ke bank.

Pernyataan lainnya yaitu dari Ibu Novi selaku nasabah yang mendapatkan pembiayaan *murabahah* di BSI KK Tulungagung, mengatakan bahwa;

“Iya mbak, sebelum pembiayaan yang saya ajukan disetujui oleh bank, saya disurvei terlebih dahulu. Suami saya juga ditanyai tapi kalau tetangga, dan tokoh masyarakat saya ya tidak tau. Karena ndak ada yang cerita ke saya kalau ada pegawai BSI KK Tulungagung menanyakan tentang saya.”¹²²

Dari keterangan Ibu Novi tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung benar-benar melakukan survei ke lapangan untuk mendapatkan informasi dari nasabah yang akan diberikan pembiayaan. Jadi bukan hanya untuk formalitas saja. Survei yang dilakukan BSI KK Tulungagung tentang karakter nasabah ini sangat fleksibel. Sehingga pemberlakuan survei karakter antara nasabah satu dengan yang lainnya tidak sama karena antara nasabah satu dan lainnya juga memiliki karakter yang berbeda-beda. Namun pada intinya karakter yang dibutuhkan BSI KK Tulungagung Trade Center ini

¹²² Wawancara dengan Ibu Novi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 15 Juni 2021.

yaitu karakter yang jujur dan bertanggung jawab, kedua karakter tersebut penting sekali bagi BSI KK Tulungagung Trade Center karena dapat berdampak pada pengembalian angsuran pembiayaan yang telah diberikan kepada nasabah.

b. Paparan Tentang Analisa *Capacity*

Capacity merupakan kemampuan membayar seseorang dalam menyelesaikan pembiayaan yang diajukannya. Di BSI KK Tulungagung Trade Center *capacity* dilihat dari kemampuan calon nasabah dalam membayar pembiayaan yang diajukan kemudian dihubungkan dengan kemampuannya untuk mengelola bisnis. Sehingga akan terlihat kemampuan calon nasabah dalam mengembalikan pembiayaan yang diberikan oleh BSI KK Tulungagung.

Bapak Samsul Arifin mengungkapkan bahwa untuk mengukur kemampuan nasabah yaitu dengan cara sebagai berikut:

“Penilaian kapasitas pada nasabah bisa dinilai dari laporan keuangan, rekening koran, dan survei langsung ke tempat usaha nasabah. Namun ada juga nasabah yang tidak memiliki laporan keuangan. Nah biasanya yang tidak memiliki laporan keuangan, maka pihak bank mendapatkan informasi laporan keuangan usaha nasabah tersebut melalui wawancara. saat wawancara saya melihat usaha calon nasabah itu apa, sebagai contoh nasabah saya memiliki toko klontong. Toko tersebut bisa dibilang masih kecil dan tidak mempunyai laporan keuangan yang jelas untuk saya tau. Akhirnya saya melihat barang dagangannya calon nasabah saya itu banyak dan tokonya pun juga ramai. Dan satu lagi mbak saya juga bertanya apakah ada pendapatan lain selain dari toko klontong ini. Jika ada sudah pasti kemampuan membayarnya baik, jikapun tidak ada pendapatan lain selain

dari toko masih ada stok barang dagangan yang digudang.”¹²³

Bapak M. Fachrun Roziq, selaku Pimpinan Cabang, menambahkan;

“Dalam penilaian *capacity* kami melakukan survei ke lokasi usaha calon nasabah. Kemudian melakukan penilaian terhadap *capacity*. Jika calon nasabah tidak membuat catatan penjualan dan pembelian barang dagangan, maka penilaian dilakukan dengan melihat jumlah barang dagangan maupun asset yang ada di lokasi usaha. Kemudian memperhitungkan pendapatan calon nasabah dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkannya, maka akan terlihat kemampuan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya. *Capacity* ini sebagai *first way out* atau jalan keluar utama dalam pembiayaan, dilihat dari *cash flow* nya. Jika *cash flow*-nya bagus pasti calon nasabah tersebut mampu membayar angsuran pembiayaan. Tetapi jika *cash flow*-nya buruk maka calon nasabah tersebut tidak akan mampu untuk membayar pembiayaan.”¹²⁴

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Idah selaku nasabah

Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung mengenai penilaian *capacity*;

“Saya tidak ditanyai kemampuan untuk membayar berapa kok mbak. Tapi kalau penghasilan dan pengeluaran kemarin ditanya sama karyawan bank. Dulu waktu wawancara saya ditanyai meliputi berapa stok barang yang ada, dan pihak bank yang melakukan survei meminta saya untuk menunjukkan nota-nota baik itu nota penjualan maupun nota pembelian.”¹²⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa

Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center dalam

¹²³ Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin, selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

¹²⁴ Wawancara dengan Bapak M. Fachrun Roziq, Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

¹²⁵ Wawancara dengan Ibu Idah, Nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 3 Juli 2021.

penerapan *capacity* melihat dari pendapatan setiap hari calon nasabah yang akan dibiayai. Melihat barang dagangan yang bisa disebut aset yang dimiliki calon nasabah apakah layak atau tidak dalam kemampuannya membayar angsuran pembiayaan. Bahkan pihak bank melihat nota-nota yang ada untuk mengetahui berapa jumlah barang masuk dan jumlah barang yang keluar, selain itu untuk melihat apakah stok barang tersebut berdebu atau tidak, jika kelihatan berdebu dan seperti tidak terurus berarti barang itu tidak laku atau sudah lama disimpan.

c. Paparan Tentang Analisa *Capital*

Capital atau sering dikenal dengan sebutan modal adalah aset yang dimiliki oleh nasabah, apabila seorang nasabah memiliki *capital* yang kurang memenuhi kriteria pembiayaan maka akan diragukan ketika nasabah tersebut diberi pembiayaan, karena aset yang dimiliki seseorang mencerminkan usaha dan pendapatan orang tersebut. Sebaliknya ketika nasabah memiliki aset yang baik maka diharapkan nasabah tersebut akan mampu untuk menyelesaikan pembiayaan yang telah ia ajukan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Samsul Arifin terkait *capital* yang dimiliki oleh nasabah;

“Penilaian *capital* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center ini dengan cara melihat usaha calon nasabah terkait dengan modal yang dimilikinya. Yaitu dengan menanyakan modal, hak kepemilikan tempat usaha atau sewa dan sudah berapa lama usaha tersebut. Tujuan lain dari penilaian *capital* ini yaitu untuk melihat

modal yang dimiliki calon nasabah, apakah sudah sesuai dengan jumlah pembiayaan yang telah diajukan. Apabila modal yang dimiliki tidak sesuai dengan jumlah yang diajukan, maka pihak kami akan mempertimbangkan kembali jumlah pembiayaan tersebut, dan akan mengkaji ulang. Bahkan jika tidak sesuai maka kami akan menurunkan plafon pembiayaan tersebut yang disesuaikan dengan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah.”¹²⁶

Kemudian Bapak M. Fachrun Roziq, menambahkan;

“Penilaian pada modal yang dimiliki calon nasabah penerapannya bisa dilihat dari sisi usaha nasabah, dan tidak mendalam dalam menganalisisnya hanya sekilas saja. Karena apabila calon nasabah seorang pegawai atau karyawan, biasanya bagian survei bisa melihat slip. Jadi kami pihak bank mempertimbangkan berapa gaji calon nasabah dan berapa jumlah pembiayaan yang akan diambil, selanjutnya akan dianalisis.”¹²⁷

Ibu Lilik selaku nasabah di BSI KK Tulungagung Trade Center juga menjelaskan mengenai analisa *capital* yang dilakukan oleh pihak bank yaitu;

“Kalau penilaian modal saya tidak tau, yang jelas saat saya mengajukan pembiayaan dan pihak bank melakukan survei saya ditanyai tentang kekayaan dan usaha yang saya jalankan sekarang.”¹²⁸

Berdasarkan pernyataan Ibu Lilik tersebut maka benar bahwa Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center melakukan survei kepada nasabahnya. Adapun *capital* atau modal yang disurvei oleh Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center yaitu mengenai kekayaan, kondisi usaha atau pekerjaan.

¹²⁶ Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin, selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

¹²⁷ Wawancara dengan Bapak M. Fachrun Roziq, Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

¹²⁸ Wawancara dengan Ibu Lilik, Nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 4 Juli 2021.

Dalam hal penerapan prinsip *capital* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center ini juga digunakan sebagai acuan untuk menentukan berapa banyak pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah.

d. Paparan Tentang Analisa *Collateral*

Collateral merupakan kemampuan calon nasabah atau debitur untuk memberikan agunan yang baik serta memiliki nilai-nilai baik secara hukum maupun secara ekonomi. Agunan merupakan sumber dana kedua jika terjadi gagal bayar. Dalam hal nasabah tidak dapat membayar angsurannya, maka bank syariah dapat melakukan pelelangan terhadap agunannya. Penilaian dari segi aspek besaran pembiayaan tidak boleh lebih dari jumlah agunan yang di ajukan nasabah. Untuk itu sebelum memberikan pembiayaan pihak bank perlu melakukan survei kepada nasabah untuk menilai agunan yang akan diberikan kepada bank, seperti yang dikatakan oleh Bapak Samsul Arifin sebagai berikut:

“*Collateral* adalah agunan yang dimiliki nasabah, penilaian dari segi aspek besaran pembiayaan tidak boleh lebih dari jumlah agunan yang diajukan nasabah. Agunan dinilai dari taksiran barang yang dijaminkan, adapun untuk mengetahui kondisi tersebut maka perlu melakukan survei apakah agunan tersebut dalam keadaan layak bila dibandingkan dengan plafon yang diajukan nasabah. Dari survei tersebut maka dapat diketahui pula apakah agunan milik sendiri ataukah milik orang lain. Adapun agunan yang diserahkan harus milik nasabah sendiri.”¹²⁹

¹²⁹ Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin, selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

Dari penjelasan Bapak Samsul Arifin tersebut agunan dibutuhkan untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan seperti adanya kredit macet. Untuk menilainya maka pihak BSI KK Tulungagung melakukan survei untuk mengetahui kondisi barang yang dijaminkan. Dalam praktiknya, untuk produk pembiayaan BSI Oto (Kendaraan) dengan menggunakan akad *murabahah* misalnya nasabah mengajukan pembiayaan untuk membeli sepeda gunung anaknya maka agunan yang sering digunakan yaitu BPKB kendaraan bermotor, dan BPKB tersebut harus atas nama si calon nasabah.¹³⁰

e. **Paparan Tentang Analisa *Condition***

Condition adalah keadaan suatu usaha nasabah dan prospek kedepan usaha tersebut, ketika *condition* usaha nasabah baik dan memiliki prospek kedepan yang baik maka di harapkan angsurannya juga akan baik dan lancar, sebaliknya ketika nasabah memiliki *condition* usaha yang tidak baik di khawatirkan setelah berjalannya pembiayaan dan terjadi kolaps pada usaha nasabah tersebut maka akan mengakibatkan gagal bayar dan terjadi kredit macet, seperti yang dikatakan oleh M. Fachrun Roziq sebagai berikut;

“*Condition* adalah prospek usaha calon nasabah, pihak bank juga mempertimbangkan prospek usaha yang di jalankan nasabah kedepan karena nasabah bisa kondisinya berubah

¹³⁰ Data hasil wawancara dengan Bapak Samsul Arifin, selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

ketika usahanya mengalami perubahan, seperti pengalaman yang pernah terjadi di BSI adalah awal mula pembiayaan nasabah lancar tetapi karena terjadi kolaps terhadap usaha nasabah maka angsurannya menjadi terhambat sering telat bahkan di minta angsuran menjadi sulit maka dari itu prospek usaha calon nasabah sangat penting dalam pertimbangan pembiayaan tersebut. Selain itu *condition* dapat dilihat dari status social ekonomi dan pengaruh sikon ekonomi”¹³¹

Mengenai *condition*, Bapak Samsul Arifin menjelaskan mengenai praktik survei yang dilakukan oleh pihak bank, yaitu;

“Kondisi usaha penerapannya bisa dilihat dari saat survei ketempat lokasi usaha nasabah, prospek atau tidak untuk kedepannya, dan bagaimana laporan keluar masuknya barang/ keuangannya. Tetapi saya melihat dulu apa usahanya tersebut. Kalau usaha tempe sederhana kira-kira sehari tidak habis 10kw tidak mungkin mempunyai neraca yang jelas, bedalagi dengan usaha yang sudah berteknologi canggih/ lebih besar usahanya pasti punya neraca yang jelas. Dan yang penting usahanya sudah berjalan minimal 2 tahun.”¹³²

Terkait dengan *condition* Ibu Idah selaku nasabah pembiayaan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, mengatakan:

“Saat melakukan pengajuan saya ditanya tentang kondisi usaha saya apakah diterima di masyarakat atau tidak, selain itu pegawai bank juga datang ke rumah saya untuk melihat kondisi usaha saya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa penerapan prinsip 5C pada kondisi usaha nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung dapat dilihat dari usaha nasabah harus memiliki prospek dan ada kemajuan dari tahun ketahun. Selain itu

¹³¹ Wawancara dengan Bapak M. Fachrun Roziq, Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

¹³² Wawancara dengan Bapak Samsul Arifin, selaku *Micro Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 14 Juni 2021.

harus dipastikan apakah usaha tersebut diterima di masyarakat atau tidak. Karena apabila kondisi usahanya tidak diterima di masyarakat dapat menghambat perkembangan usaha tersebut. Pada akhirnya pembayaran pembiayaan yang diberikan bank pada nasabah juga dapat terhambat apabila usaha nasabah kurang lancar atau sedang mengalami penurunan.

Terkait akurasi survei untuk menentukan calon nasabah pembiayaan murabahah yang ditinjau dari prinsip 5C seperti yang telah dipaparkan diatas, Bapak Rengga Jeni menambahkan bahwa:

“Adanya survei yang dilakukan oleh bank bagian staff micro dilakukan sangat hati-hati dan perlu waktu untuk mempertimbangkan apakah pembiayaan tersebut layak atau tidak, hasil survei yang dilakukan oleh pihak bank menunjukkan bahwa resiko pembiayaan bermasalah atau *non performing financial* (NPF) menjadi menurun yaitu sebesar 3,24% yang semula pada tahun 2019 sebesar 5,22% dengan jumlah nasabah justru mengalami kenaikan jadi jumlahnya sebanyak 427 nasabah untuk 2 tahun terakhir ini, misalnya seperti ini mbak dengan adanya survei berdasarkan prinsip 5C tersebut ada nasabah sebanyak 100 orang yang mengajukan pembiayaan *murabahah*, walaupun praktik survei dilakukan dengan sangat hati-hati, tetapi tetap saja terdapat nasabah sebanyak 5 atau 6 nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah. Hal tersebut bisa disebabkan karena beberapa faktor, bisa dari pihak bank yang kurang optimal dalam melakukan proses survei dan bisa juga karena nasabah itu sendiri. Tetapi dengan adanya survei yang saya lakukan dengan tim sebelum pembiayaan bisa dicairkan ini sudah menunjukkan bahwa hasil survei yang dilakukan oleh BSI KK Tulungagung Trade Center ini menunjukkan adanya penurunan resiko pembiayaan bermasalah atau *non performing financial* (NPF) yaitu sebesar 3,24%. Angka tersebut merupakan pencapaian

nyata bahwa praktik survei yang dilakukan sudah lebih baik dari tahun-tahun yang sebelumnya.”¹³³

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa praktik survei yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center yang ditinjau dari Prinsip 5C tersebut sudah bisa dikatakan akurat dan lebih baik dari tahun-tahun yang sebelumnya. Namun, dalam praktiknya masih saja terdapat beberapa nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah. Pencapaian nyata bahwa praktik survei yang dilakukan sudah lebih baik tersebut bisa dilihat dari penurunan resiko pembiayaan bermasalah atau *non performing financial* (NPF) yaitu sebesar 3,24%.

B. Temuan Penelitian

Pada temuan penelitian ini, peneliti menemukan jawaban dari permasalahan yang peneliti teliti. Pada praktik survei pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung ini, terdapat beberapa permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur Pengajuan Pembiayaan di Bank Syariah KK Tulungagung

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan pengetahuan baru mengenai bagaimana prosedur pengajuan pembiayaan, yaitu dengan cara calon nasabah datang langsung ke kantor BSI KK Tulungagung untuk mengajukan

¹³³ Wawancara dengan Bapak Rengga Jeni selaku staff mico Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, pada tanggal 26 Juli 2021.

permohonan pembiayaan dengan membawa persyaratan dan mengisi formulir pengajuan permohonan pembiayaan yang sudah tersedia. Setelah permohonan diterima secara lisan atau tulisan, pihak bank mulai melakukan survei langsung untuk mencari informasi. Apabila calon nasabah menunjukkan hasil yang positif maka dilanjutkan ke tahap berikutnya. Kemudian, bagian staff micro akan mengecek dokumen yang telah diisi oleh calon nasabah dan memeriksa kebenaran terhadap berkas-berkas yang telah dilampirkan. Selanjutnya, petugas bagian survey wajib melakukan kunjungan ke lokasi/tempat usaha yang akan dibiayai. Tahap akhir yaitu setelah memeriksa dan mempelajari hasil dari pembiayaan yang diajukan dan sudah benar-benar layak untuk diberikan kepada nasabah maka nasabah dan pihak bank melakukan akad.

2. Analisis Survei Yang Digunakan Untuk Menilai Pembiayaan

Dalam menganalisis pembiayaan untuk menilai pembiayaan yang diajukan nasabah layak atau tidaknya, Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung menggunakan prinsip 5C, yang meliputi *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition*. Pelaksanaan penilaian yang ditinjau dari prinsip 5C ini dilakukan secara mendalam selama proses survei berlangsung. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan yaitu wawancara secara mendalam dengan pihak bank dan nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung, bahwa Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung benar-benar melakukan survei ke lapangan untuk

mendapatkan informasi dari anggota yang akan diberikan pembiayaan. Jadi bukan hanya untuk formalitas saja. Dan dari implementasi prinsip 5C, yang meliputi *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition* diharapkan dapat minimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah yang mungkin saja terjadi.