BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin No. 26, Dandangan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64122. Jika dilihat dari lokasinya Bank Muamalat KC Kediri memiliki lokasi yang sangat strategis yakni berada dipusat kota Kediri dan berdekatan dengan tempat-tempat penting dikota Kediri seperti Kantor Pelayanan Pajak, Kantor BPJS dan pusat-pusat perbelanjaan.

Pada tahun 2009 BMI mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia[67]. Selain itu jauh sebelumnya Bank Muamalat Indonesia yakni pada tahun 2004 tepatnya pada tanggal 15 Maret telah mendirikan satu kantor cabang yang berada di kota Kediri[68] yang kemudian membawahi

[67]https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada Senin 29 Maret 2021 pukul 12.53

[68]Wawancara dengan ibu Arum Puspasari Relationship Mnager Funding pada Selasa, 30 Maret 2021

beberapa kantor cabang pembantu lainnya di karasidenan kota tersebut. Pendirian kantor cabang di Kediri ini sendiri didasarkan pada mayoritas penduduk kota Kediri yang mayoritas muslim dan terbukti dari data sensus pada tahun 2003 yakni Islam sebanyak 225.058, Kristen sebanyak 41.752, Katholik sebanyak 7.441, Hindu sebanyak 826, dan Budha sebanyak 1.782[69] selain itu juga terbukti Kota Kediri memiliki salahsatu pesantren besar di Indonesia yakni Pondok Pesantren Lirboyo.

Dalam operasionalnya Bank Muamalat KC Kediri menaungi beberapa kantor cabang pembantu lainnya diwilayah bekas Karasidenan Kediri[70] yakni antara lain Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta Kav 35 Dan 37, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kab. Ponorogo, Jawa Timur 63411, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tulungagung yang beralamat di Ruko Panglima Sudirman Jl. Hasanudin No. 2 Kenayan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung, Jawa Timur 66212, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26, Sidorejo, Kec. Penggok, Blitar, Jawa Timur 82121, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Nganjuk yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 52, Kauman, Kec. Nganjuk, Jawa Timur 64411dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Madiun yang beralamat di Jl. Kolonel Mahardi

[69]http://www.Kedirikota.bps.go.id, diakses pada Jumat, 9 Maret 2021 pukul 15.36

[70]Wawawancara dengan Puspa Kusuma Dewi selaku Realtionship Manager- SME pada Kamis 25 Maret 2021

No. 28, Nambangan Lor, Kec. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63129.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
   a. Visi

      "The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence" (Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional)."

   b. Misi

      "Membangun Lembaga Keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan."[71]

3. Struktur Organisasi Kepegawaian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang (KC) Kediri

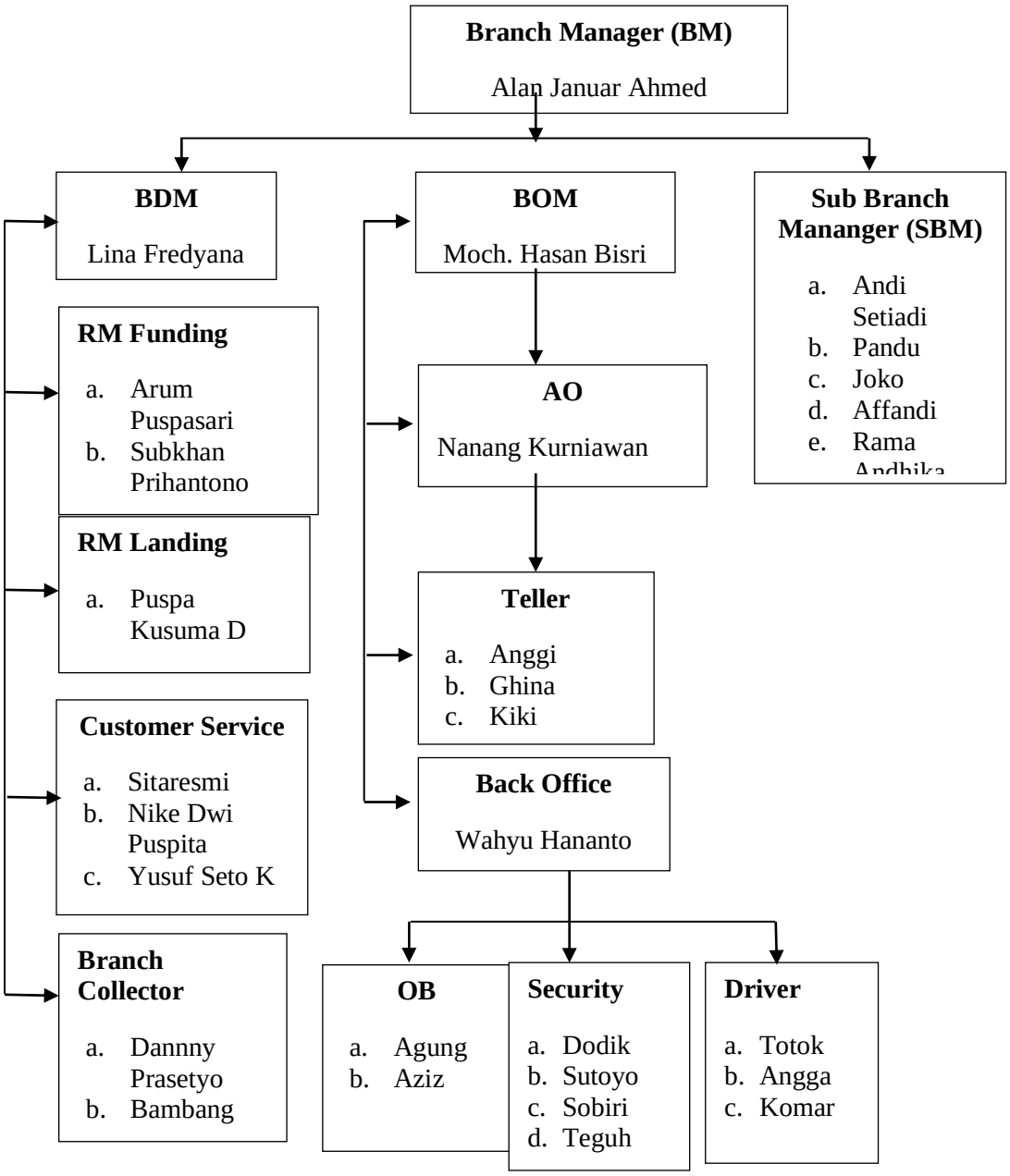
   Berikut bagan struktur organisasi kepegawaian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KC Kediri:

[71] http://www.bankmuamalat.co.id, diakses pada Jumat, 9 April 2020 pukul14.13

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Muamalat

Kantor Cabang Kediri



Sumber: Data dari PT. Bank Muamalat Indonesia KC Kediri yang diolah oleh peneliti.

B. Temuan Penelitian

Setelah dilakukan penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Kediri dengan metode wawancara dan dokumentasi dapat dipaparkan hasil penelitian yakni sebagai berikut:

KPR iB Muamalat seperti yang diungkapkan oleh ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding adalah berikut: [72]

> "*Pembiayaan KPR iB Muamalat ini adalah pembiayaan Musyarakah wal ijarah atau kongsi kepemilikan rumah bersama jadi ada pembagian prosentase kepemilikan. Pembiayaan ini bisa berupa pembiayaan di Perumahan/ Baru maupun pembiayaan rumah second atau bekas, dan juga takeover bagi nasabah yang ingin berhijrah. Jadi disini pihak bank berperan sebagai pemilik dan nasabah sebagai penyewa."*

Selain itu, KPR iB Muamalat juga merupakan produk unggulan dari Bank Muamalat seperti dari data wawancara bersama ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding berikut: [73]

> "*Produk pembiayaan selama ini masih KPR lah yang menjadi produk unggulan, yang kedua adalah pembiayaan Murabahah, dan penambahan modal dan renovasi. Dikarenakan kondisi pandemic juga yang membuat KPR masih menjadi unggulan."*

Yang kemudian data tersebut didukung berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS) yang mengatakan bahwa: [74]

---

[72]Wawancara dengan ibu Arum Puspa sari selaku RM. Funding pada selasa 30 Maret 2021
[73]Wawancara dengan ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding pada Selasa, 30 Maret 2021

"Satu talangan haji dua Back To Back Deposito dan top up untuk nasabah existing karena susahnya proses screening pada nasabah new atau baru. Sedangkan untuk KPRnya saat ini Belum menjadi unggulan dibank muamalat KC Kediri dikarenakan kondisi pandemic yang hanya bisa memproses di coverage area yang memiliki rating bagus dan developer sudah PKS dengan bank yakni di Malang dan Surabaya meskipun begitu akan tetapi bank Muamlat KC Kediri juga bisa memproses dengan syarat harus berada di coverage area tersebut."

1. **Penerapan Prosedur Pembiayaan yang ditetapkan Bagi Calon Nasabah dalam Pembiayaan KPRS iB Muamalat Bank Muamalat KC Kediri**

Prosedur merupakan serangkaian proses yang ditetapkan oleh pihak bank dan harus dilalui oleh calon nasabah agar bisa memperoleh pembiayaan dari bank bersangkutan. Selain dari analisis pembiayaan 5C penerapan prosedur ini juga dimaksudkan untuk meminimalisir resiko pembiayaan yang mungkin terjadi. Berikut hasil wawancara mengenai prosedur pembiayaan KPR iB Muamalat dengan ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing:

"5C merupakan dasar yang memang pasti diterapkan dalam analisis kelayakan kredit. Dalam pengajuan pembiayaan ada step-step yang harus dilalui mulai pertama dari RM (Bu Puspa) yang kemudian dilakukan visitasi ke nasabah dengan menyertakan kelengkapan data dan kemudian diserahkan ke FOP (Financing Operational) atau divisi yang bertugas memproses pengajuan pembiayaan. Prosesnya dari setelah berkas diterima oleh RM akan di Input kedalam sistem FOS yang linknya automatis terhubung dengan FOS dari bagian FOP. Dalam FOP sendiri dibagi kedalam beberapa bagian lagi antara lain

[74]Wawancara dengan bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS) pada Rabu 31 Maret 2021

FOP Prescreen, FOP Analis, FOP Verifikator, FOP legal dan FOP Settlement. Sistem analisi dalam bank Muamalat KC Kediri terdapat 2 kali analisis yang pertama dari pihak RM dan yang kedua dari bagian FOP."

Selain ada sistem Analisis yang ditetapkan tentunya ada prosedur-prosedur yang harus dilalui nasabah dalam pengajuan pembiayaan KPR iB Muamalat, untuk proses-prosesnya bagaimana saja?

"*Nasabah datang ke bank untuk meminta pembiayaan dengan mengkonsultasikan harga yang diinginkan dan kemudian dari pihak RM akan menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah dengan kemudian dilakukan negoisasi besaran angsuran. Kemudian data yang telah terkumpul akan diinput oleh RM kedalam sistem FOS yang meliputi nama, kebutuhan, plafond, jangka waktu, dan jaminan yang kemudian submit langsung ke FOS divisi FOP Prescreen untuk dilakukan pengecekan keabsahan dokumen dan kelengkapannya, adapun kalau terjadi tidak kesesuaian misalnya KTP kurang jelas, Kartu Keluarga tidak ada, Slip gaji dll. dan kekurangan sesuai Check list yang sudah ditetapkan akan dikembalikan lagi ke RM Landing secara sistem dan oleh RM Landing akan dirapikan ke nasabah dan akan dikirim lagi ke FOP Prescreen oleh RM. Landing. Setelah lolos Prescreen, kemudian akan masuk ke prescreen analis yakni berkas-berkas akan dianalisis setelah semua sesuai akan di masukkan ke Verifikator yang akan memverifikasi ke perusahaannya sesuai data berdasarkan data dari FOP analis. Setelah itu dilakukan validasi jaminan dari harga/ nilai, lokasi, bentuknya bersamaan dengan proses aprasial atau survey jaminan. Survey jaminan tersebut juga disertai dengan penaksiran harga jaminan dan penyesuaian dengan plafond yang diajukan tercover atau tidaknya yang berhubungan dengan LTV.*
Setah semua selesai kemudian diproses oleh FOP Legal untuk dibuatkan Offering Letter/ Surat Persetujuan Pembiayaan (SP3) yang berisi persetujuan atas nama Tn.A sudah disetujui Plafond sekian, jangka waktu sekian, jaminannya ini, angsurannya sekian.
Setelah offering letter jadi proses akan dikembalikan ke RM untuk diinformasikan kepada calon nasabah. Proses berikutnya adalah pencatatan Notaris oleh tim FOP Legal. Setelah proses Notaris selesai diinfokan akan dilakukan penandatanganan akad. setelah akad

> *ditandatangani berkas-berkas tersebut akan dikirim ke FOP Settlement untuk dilakukan proses disbesmen atau pencairan.”*[75]

Kemudian data tersebut diperkuat dengan Dokumen dari bank Muamalat mengenai persyaratan pembiayaan KPR iB Muamalat seperti yang disajikan dalam gambar berikut:

[75]Wawancara dengan ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing pada Kamis 25 Maret 2021

Gambar 4.2

Form Persyaratan Pembiayaan KPR iB Muamalat

PERSYARATAN KPR BANK MUAMALAT

1 COPY KTP SUAMI ISTRI
2 COPY NPWP
3 COPY KK
4 COPY SURAT NIKAH
5 DATA PENGHASILAN
Karyawan :
- Surat Keterangan Gaji Kerja atau SK
- Slip Gaji 3 bulan terakhir
(bila Gaji tunai disertakan SPT dan bukti penerimaan gaji)
Wiraswasta
- Copy SIUP, TDP
- Surat Keterangan Usaha
- Copy Mutasi Rekening 6 bulan terakhir
- Bukti transaksi/pencatatan penjualan dan pembelian selama 6 bulan terakhir
6 COPY PBB TAHUN TERAKHIR
7 COPY SERTIFIKAT
8 COPY IMB
9 SURAT PENAWARAN RUMAH
10 FOTO BERWARNA UKURAN 4X6 (SUAMI ISTRI)
11 FORM APLIKASI PEMBIAYAAN (DARI BMI)

Sumber: Dokumen dari Bank Muamalat

Kemudian data tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama nasabah KPR iB Muamalat inisial A yang mengatakan bahwa: [76]

[76]Wawancara dengan Nasabah KPR iB Muamalat inisial A pada Selasa, 27 April 2021

> *“ saya menyerahkan KTP, KK, Surat Nikah, Slip Gaji kemudian Jaminan dll itu, dalam bentuk Copy kecuali sertifikat kalau sudah dicek aslinya akan diserahkan ke bank.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa prosedur pengajuan pembiayaan KPR iB Muamalat yang harus dilalui nasabah adalah selain harus memenuhi persyaratan-persyaratan dalam brosur resmi dari bank Muamalat kemudian akan melalui tahapan-tahapan dari pihak internal bank Muamalat seperti yang dijelaskan bahwasannya dalam analisis dari pihak bank akan melalui dua tahap yakni dari Relationship Manager dan kemudian oleh FOP atau *Financial Operation.*

2. Penerapan Sistem Analisis Pemberian Kredit 5C *(Character, Capacity, Capital, Collateral,* dan *Condition)* dalam Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) IB Muamalat Bank Muamalat KC Kediri.

Pembiayaan merupakan aktivitas bank yang mengandung resiko didalamnya. Seperti yang kita ketahui bahwa resiko tersebut tidak bisa sepenuhnya dihilangkan akan tetapi dapat diminimalisir. Dalam pemberian pembiayaan khususnya KPR iB Muamalat PT. Bank Muamalat memiliki strategi khusus dalam analisis pembiayaannya. Dari hasil wawancara dengan ibu Puspa Kusuma Dewi selaku *Relationship Manager-SME* menyatakan bahwa:

> *“ Dalam Analisis calon nasabah pembiayaan ada penerapan analisis sistem 5C dari kami dengan tahapan-tahapan.”*

Bagaimana penerapan masing-masing unsur dalam analisis 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral* dan *Condition)* yang dilakukan bank Muamalat KC Kediri?

> *“Dalam penerapan unsur analisis 5 C (Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition) kalau dari Character kami melakukan penilaian dengan menganalisis Character dari pihak RM ini biasanya dilakukan dengan datang langsung menemui nasabah menanyakan pekerjaan dll. Dari wawancara tersebut akan terlihat bagaimana tipe nasabah seperti bagaimana ia terbuka dan gaya berbicara dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan RM, Sedangkan Analisis 5C dari pihak FOP lebih ke Analisis by Data dengan melakukan pengecekan SLIK/ BI Checking untuk mengecek Character Nasabah.*

Penilaian *Character* atau sifat ditujukan untuk mengetahui bagaimana niat atau kemauan nasabah dalam memenuhi tanggungjawab atas kewajibannya. Dalam melakukan penilaian *Character* pihak bank akan melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa indicator dari bank untuk bisa melihat keterbukaan nasabah akan kondisinya.

Kemudian data tersebut didukung oleh penjelasan dalam hasil wawancara dengan bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS) sebagai berikut:[77]

> *“Character nasabah bisa dilihat dari Laporan SLIK, screening dlm kategori lancar dari situ dapat kita gali sifat nasabah yang tertib, sedangkan untuk SLIK yang Not Found akan otomatis reject karena minimal sudah punya pembiayaan di bank untuk track record sebagai pedoman”.*

[77] Wawancara dengan Bapak Anton Yudio Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS) pada Rabu, 31 Maret 2021

Selanjutnya data tersebut didukung lagi oleh pemaparan dari Nasabah dengan inisial A yang mengatakan bahwa: [78]

> *" Ya didatangi dari pihak bank, untuk dimintai data seingat saya itu ditanya penghasilannya, apakah ada pendapatan lain selain dari gaji, apakah ada pinjaman dibank lain dan pertanyaan-pertanyaan lainnya."*

Kemudian diperkuat didukung lagi dari pemaparan Nasabah KPR iB Muamalat inisial B:[79]

> *"Iya mbak, waktu itu saya didatangi dari sama pegawai dari bank Muamalat"*

Kemudian untuk pertanyaan yang diajukan berdasarkan pemaparan nasabah inisial A adalah sebagai berikut:[80]

> *"Macam-macam, dari keluarga, pendapatan berapa, apakah ada pendapatan lain selain pendapatan utama, kemudian apakah punya pinjaman ditempat lain"*

Kemudian didukung oleh pemaparan nasabah B berikut:[81]

> *"Apa ya nak, udah lupa, udah 10 tahun lalu, seingetku penghasilan, tanggungan sama pekerjaan gitu"*

Berdasarkan data tersebut, selain penggunan metode analisis dengan wawancara langsung penilaian watak dari calon nasabah juga dapat digali dari laporan SLIK/ *BI Checking* untuk melihat rekam jejak nasabah dalam

---

[78]Wawancara dengan Nasabah KPR iB Muamalat inisial A pada Selasa, 27 April 2021
[79] Wawancara dengan Nasabah KPR iB Muamalat inisial B pada Minggu, 27 Juni 2021
[80] Wawancara dengan Nasabah KPR iB Muamalat inisial A pada Selasa, 27 April 2021
[81] Wawancara dengan Nasabah KPR iB Muamalat inisial B pada Minggu, 27 Juni 2021

pembiayaan yang pernah diajukan sebelumnya dimana pihak nasabah KPR juga membenarkan bahwa ada proses visitasi dari bank antara lain mengkonfirmasi pekerjaan, penghasilan, tanggungan termasuk angsuran dibank lain. Pihak bank mempertimbankan kriteria kolektabilitas calon nasabah apabila termasuk dalam kolektabilitas 3,4,5 maka akan otomatis ditolak.[82]

Penilaian *Capacity* atau kemampuan calon nasabah untuk menyelesaikan kewajibannya pada pembiayaan KPR iB Muamalat PT. Bank Muamalat KC. Kediri melakukan analisis pada keuangan nasabah apabila pendapatannya lebih kecil dari pengeluaran maka pengajuan pembiayaan tidak mungkin diterima[83] selain itu seperti yang diungkapkan oleh bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS) bank Muamalat KC. Kediri berikut: [84]

> *"Untuk menilai Capacity kita lihat dari gaji calon nasabah, melakukan taksiran angsuran dibank lain kalau dibebani dengan angsuran dibank muamalat masih mampu atau tidak karena keseluruhan angsuran total kita maksismum ada di 60% dari gaji karena yang 40% tersebut diasusmsikan untuk memenuhi kebutuhan hidup".*

Selanjutnya, Penilaian *Capital* atau modal yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan modal sendiri yang dimiliki nasabah seperti yang di paparkan ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding:

---

[82]Observasi Pada Selasa 30 Maret 2021

[83]Observasi pada Kamis, 25 Maret 2021

[84]Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho Selaku *Business Suport Staff* (BSS) pada Rabu, 31 Maret 2021

> "*Capital nasabah dilihat dari dia punya tabungan atau tidak, ada tidaknya pinjaman dibank lain, slip gaji juga.*"

Yang kemudian data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan bu Puspa Kusuma Dewi Selaku RM. Landing,[85]

> "*struktur modal nasabah dilihat dari Rekening tercermin, dan menghubungi HRD untuk mengkonfirmasi beberapa data.*"

Kemudian beliau menambahkan

> *"Rekening nasabah harus tercermin oleh karenanya pada pembiayaan KPR iB Muamalat haruslah berstatus sebagai karyawan tetap disamping saat ini kondisi sedang pandemi".*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dalam memberikan pembiayaan KPR iB Muamalat calon nasabah haruslah berstatus karyawan tetap sebagai bahan penilaian *Capital* nasabah dari Slip gajinya, mutasi Rekeningnya, dan juga untuk memastikan keakuratannya bank akan melakukan konfirmasi langsung ke HRD perusahaan tempat calon nasabah bekerja.

Dalam analisis *Collateral* atau agunan yang diserahkan nasabah sebagai jaminan atas pembiayaannya apabila nasabah melakukan wanprestasi. Berdasarkan data hasil wawancara dengan ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing beliau mengatakan bahwa: [86]

> *" Dalam analisis jaminan kita melihat dari data jaminan tersebut, semisal sertifikat tanah kita akan lihat keasliannya."*

---

[85]Wawancara dengan Ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing pada kamis 25 Maret 2021

[86]Wawancara dengan Ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing pada Kamis, 25 Maret 2021

Data tersebut diperkuat dengan data hasil wawancara dengan ibu Arum Puspasari yang mengatakan bahwa*:* [87]

> *"Objek jaminan dilihat dari lokasinya misal dekat dengan masjid, dekat dengan makam, dekat dengan sungai itu perlu dipertimbangkan karena akan mengurangi nilai jaminan terlebih tidak semua nasabah bank Muamalat beragama islam."*

Kemudian data tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama nasabah KPR iB Muamalat inisial A: [88]

> *" Agunan saya sertifikat tanah dan atas nama saya sendiri"*

Jadi dalam melakukan analisis jaminan selain dari keabsahan atau legalitas data jaminan, lokasi objek jaminan juga harus dipertimbangkan karena lokasi juga akan mempengaruhi nilai jaminan.

Unsur terakhir adalah Analisis *Condition of Economy*, dalam analisis ini bertujuan untuk menganalisis situasi atau kondisi yang terjadi baik politik, social ekonomi, budaya dan lain-lain yang memiliki kemungkinan mempengaruhi stabilitas usaha calon debitur. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding beliau mengatakan bahwa: [89]

> "*Penilaian Condition kembali lagi ke kemampuan dia bayar semisal dia karyawan dan punya usaha lain itu akan dimasukkan kedalam penghasilan tambahan dan dihitung dari situ."*

---

[87]Wawancara dengan ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding pada Selasa 30 Maret 2021
[88] Wawancara dengan Nasabah KPR iB Muamalat Inisial A pada Selasa, 27 April 2021
[89]Wawancara dengan ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding pada Selasa, 30 Maret 2021

Data tersebut kemudian diperkuat dengan hasil wawancara bersama ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing: [90]

> "*Condition Lihat kondisi ekonomi yang saat ini terjadi missal pendemi jadi harus melihat update peraturan pemerintah yang sedang berlaku."*

Kemudian diperkuat dengan data dari wawancara bersama bapak Anton Yudi Nugroho selaku BSS: [91]

> "*karena pandemic ini juga dalam pembiayaan KPR bank muamalat hanya akan memberikan pembiayaan kepada Nasabah yang sudah loyal"*

Jadi dalam pemberian KPR iB Muamalat dikarenakan *Condition of Economy* atau kondisi ekonomi saat ini yang terjadi lebih ditekankan kepada nasabah yang sudah loyal atau sudah berstatus menjadi nasabah bank Muamalat disamping melihat sumber-sumber penghasilan lain, selain profesi utama nasabah.

Dari 5 Unsur dalam analisis kelayakan 5C ada dua prinsip yang diutamakan yakni seperti yang dikemukakan oleh bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Bussiness Support Staff* (BSS) berikut" [92]

> "*Sebenarnya 5C saling melengkapi satu dengan lainnya. Dan semuanya itu wajib terpenuhi."*

---

[90]Wawancara dengan ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing pada Kamis, 25 Maret 2021

[91]Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS) pada Rabu 31 Maret 2021

[92]Wawancara dengan bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS) pada Rabu, 31 Maret 2021

Yang kemudian data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing berikut pada Kamis, 25 Maret 2021,[93]

> *"Sebenarnya 5C dalam analisis pembiayaan semuanya sangatlah penting akan tetapi prinsip yang paling ditekan kan adalah Character dan Collateral karena untuk pembiayaan yang paling utama adalah character karena dari character bisa dilihat loyalitas nasabah tersebut. Sedangkan collateral sangat penting karena collateral lah yang menjadi penjamin pembiayaan apabila suatu saat nasabah wanprestasi."*

Dapat disimpulkan bahwa kelima unsur dalam analisis 5C semuanya sangat penting dan wajib terpenuhi juga memiliki keterkaitan dan melengkapi satu sama lain. Akan tetapi 2 unsur yang paling diutamakan dalam pembiayaan KPR iB Muamalat adalah pada *Character* dan *Collateral* dari nasabah.

3. Bentuk kendala yang terjadi dalam pemberian fasilitas KPRS IB Muamalat Bank Muamalat KC Kediri dan solusi pihak bank dalam mengatasi permasalahan yang terjadi

Dalam proses penyaluran pembiayaan kepada calon nasabah, para calon nasabah harus melalui beberapa tahapan dalam pengajuan pembiayaan dan melalui tahap analisis pembiayaan setelah prosedur administrasi terpenuhi. Adapun kendala yang terjadi dalam proses pembiayaan KPR iB Muamalat

[93]wawancara dengan ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing pada Kamis, 25 Maret 2021

seperti yang dikemukakan oleh ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing bank Muamalat KC Kediri yaitu: [94]

> "*kendala bisa berasal dari maupun eksternal. Kalau dari Internal biasanya disebabkan Kekurangan berkas dari nasabah yang akan menghambat proses, kurangnya KYC (Know Your Costumer) yang akan mengakibatkan kendala seperti pada saat verifikasi terlewat dan kelolosan (kurang analisis) akan kebohongan nasabah sehingga terjadi pembiayaan macet. Sedangkan dari Eksternal semisal pada saat masa jangka pembiayaan nasabah mengalami pemutusan hubungan kerja, usahanya bangkrut atau terjadi hal-hal yang tidak diinginkan terhadap rumah yang dikredit tersebut."*

Data tersebut kemudian didukung dengan hasil wawancara bersama ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding yang mengatakan bahwa: [95]

> *"Kendala utamanya adalah Pembiayaan Macet yang bisa disebababkan oleh pihak internal maupun eksternal. Dari pihak internal yang menyebabkan misalnya karena kejar target agara cepat Closing jadi tidak memperhitungkan dan mempertimbangkan lebih mendalam mengenai nasabah. Sedangkan dari Eksternal yaitu nasabah yang awalnya berdasarkan perhitungan bisa memenuhi kewajiban namun 5 tahun kedepan dia mengalami perubahan character, gaya hidup."*

Kemudian data tersebut diperkuat lagi dari pernyataan bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS) Bank Muamalat KC Kediri berikut:

> "*Untuk kendala saat ini adalah kondisi pandemi sehingga permintaan menurun bahkan tidak ada dikarenakan kebanyakan karyawan sekarang lebih memilih saving money, dan developer mengalami*

---

[94]Wawancara bersama ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing pada Kamis, 25 Maret 2021

[95]Wawancara bersama ibu Arum Puspasari selaku RM. Landing pada Selasa, 30 Maret 2021

kesulitan dana karena di bank muamalat harus ready stock rumahnya. Selain itu kendalanya juga yaitu telat angsuran."

Data diatas kemudian diperkuat dari hasil Crosscheck data pada nasabah inisial A berikut: [96]

"Selama ini sih saya tidak ada kendala karena dari analisa jaminan dan requirement saya masuk jadi bisa di Acc, sebenenarnya saya bisa dapat lebih tapi saya menghitung atau mengira-ngira kemampuan saya sendiri, dari pada nanti saya yang repot. Untuk kekuragan dokumen iya, dari pihak bank diminta lagi, jadi dokumennya harus lengkap baru bisa cair."

Kemudian didukung hasil wawancara dengan nasabah inisial B berikut:[97]

" *ya mudah nduk, soalnya pegawai banknya sangat membantu, informasinya cukup jelas."*

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa kendala yang terjadi dalam pembiayaan KPR iB Muamalat yaitu pembiayaan macet yang disebabkan oleh dua faktor yakni *internal* dan *Eksternal*. Hambatan internalnya antara lain terkait dengan dokumen-dokumen persyaratan yang sesuai dengan pernyataan nasabah inisial A yang pada waktu pengajuan ada kekurangan dokumen lalu oleh pihak bank dimintakan untuk dilengkapi, kurangnya pengetahuan akan nasabah yang mungkin disebabkan karena kejar target. Sedangkan dari pihak Eksternal

[96]Wawancara dengan Nasabah KPR iB Muamalat inisial A pada Selasa, 27 April 2021
[97]Wawancara dengan Nasabah KPR iB Muamalat inisial B pada Minggu, 27 Juni 2021

antara lain disebabkan oleh perubahan gaya hidup *(Character)* nasabah selama masa kredit yang tidak bisa diprediksi dan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada nasabah. Melihat kondisi ekonomi saat ini juga merupakan kendala dalam pembiayaan karena permintaan yang menurun bahkan tidak ada dan angsuran nasabah yang telat juga merupakan kendalanya. Selain itu, semua proses berdasarkan pemeparan Nasabah inisial B tidak sulit karena pihak dari pegawai bank sangat membantu prosesnya.

Dengan adanya hambatan yang terjadi dalam pembiayaan KPR iB Muamalat dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan seperti yang dikemukakan oleh ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing berikut: [98]

> "*Meskipun tetap ada pembiayaan yang bermasalah namun analisis 5C ini tetap dikuatkan untuk meminimalisir kendala-kendala tersebut. Untuk pengaruhnya 5C ini cukup signifikan terhadap keberhasilan pembiayaan."*

Data tersebut didukung berdasarkan wawancara dengan bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Business Suport Staff* (BSS)dalam pertanyaan prinsip manakah yang lebih ditekankan atau dominan digunakan dalam Analisis 5C? beliau mengaatakan:

> "*Sebenarnya 5C saling melengkapi satu dengan lainnya. Dan semuanya itu wajib terpenuhi."*

[98] Wawancara dengan Ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing pada Kamis, 25 Maret 2021

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa Prinsip 5C *(Character, Capacity, Capital. Collateral, Condition of Economy)* menjadi indicator dalam analisis penentuan kelayakan calon nasabah. Kelima indicator tersebut wajib terpenuhi dan saling memperkuat atau melengkapi satu sama lain untuk meminimalisir kendala yang terjadi karena semakin banyaknya pembiayaan bermasalah akan berdampak juga pada bank seperti yang diungkapkan oleh ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM Landing berikut:

> *" Itu kan Dek, seumpama banyak yang bermasalah juga pasti akan berpengaruh kebanknya itu sendiri"*

Dari permasalahan hambatan yang terjadi dalam pembiayaan KPR iB Muamalat Bank Muamalat KC Kediri memberikan solusi atau cara mengatasinya sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Puspa Kusuma Dewi selaku RM. Landing berikut: [99]

> *"Akan dilakukan Penagihan berkala pada nasabah yang bermasalah. Sedangkan untuk nasabah yang lancar tetap dilakukan monitoring dan yang belum macet akan selalu dilakukan upaya mengingatkan. Untuk yang memang sudah bermasalah akan dilakukan visitasi, telepon, dan mengkomunikasikan bagaimana kelanjutan, dan penyelesaiannya."*

Dalam Wawancara yang lain beliau juga menyebutkan bahwa:

> "*Adapun kalau terjadi tidak kesesuaian misalnya KTP kurang jelas, Kartu Keluarga tidak ada, Slip gaji dll. dan kekurangan sesuai Check list yang sudah ditetapkan akan dikembalikan lagi ke RM Landing*

[99]Wawancara dengan ibu Puspa Kusma Dewi selaku RM. Landing pada Kamis, 25 Maret 2021

secara sistem dan oleh RM Landing akan dirapikan ke nasabah dan akan dikirim lagi ke FOP Prescreen oleh RM. Landing.

Data tersebut kemudian didukung dengan hasil wawancara dengan ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding berikut: [100]

"Pertama missal kalau ada nasabah yang macet pasti kita akan lakukan rundingan silaturahmi kerumah nasabah untuk cari solusi bersama, missal punya mobil kami akan tawarkan untuk bantu jual bisa melalui Facebook, WA maupun lainnya, kalau memang tidak punya apa-apa sebelum menginjak ke penjualan jaminan agar tidak sampai ke balai lelang (kekeluargaan) dengan kasih solusi-solusi. Kalau masih mbulet pasti akan dikasih gertakan-gertakan. Apabila benar-benar tidak mampu maka akan dilakukan rescheduling yaitu dengan nominal angsuran diperkecil dan jangka waktu yang ditambah."

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa solusi dari pihak bank dalam mengantisipasi terjadinya kendala *internal* berupa kurangnya berkas pengajuan dari nasabah pihak bank akan meminta nasabah untuk melengkapinya sedangkan dari permasalahan kredit macet yakni pihak bank akan melakukan monitoring terhadap pembiayaan yang berstatus lancar. Untuk pembiayaan dengan kategori bermasalah pihak bank sebisa mungkin akan mengupayakan upaya kekeluargaan agar tidak sampai ke balai lelang karena selain akan memakan waktu yang lama juga harga jualnya terkadang tidak sesuai ekspektasi nasabah. Upaya-upaya tersebut seperti melakukan visitasi untuk bersilaturahmi untuk

[100]Wawancara dengan ibu Arum Puspasari selaku RM. Funding pada Selasa, 30 maret 2021

membicarakan solusi terbaiak untuk pembiayaannya semisal dengan membantu penjualan asset atau jaminan yang dimiliki, atau dengan diberikan gertakan-gertakan semisal akan lelang jaminan dan semisal benar-benar tidak mampu akan dilakukan *Rescheduling* pembiayaan yakni dengan memperkecil jumlah angsuran dan memperpanjang masa angsurannya.

C. Analisis Data

1. Penerapan Prosedur Pembiayaan yang ditetapkan Bagi Calon Nasabah dalam Pembiayaan KPRS iB Muamalat Bank Muamalat KC Kediri

Dalam pemberian pembiayaan KPR iB Muamalat pihak bank Muamalat KC Kediri memiliki 2 tahapan analisis untuk memperkuat sistem analisis yang pertama dari pihak *Relationship Manager (RM) Landing* dan yang kedua dari Tim FOP atau *Financing Operational* yang terbagi kedalam beberapa divisi antara lain yaitu: FOP *Prescreen*, FOP Analis, FOP Verifikator, FOP Legal dan FOP *Settlement.*

Adapun tahapan-tahapan yang dilalui nasabah dalam pengajuan pembiayaan KPR iB Muamalat yang sudah ditetrapkan dalam prosedur pembiayaan antara lain:

Nasabah mendatangi bank dengan memberikan persyaratan-persyaratan yang sudah ditetapkan oleh pihak bank anata lain Fotokopi KTP Suami Istri, Fotokopi NPWP, Fotokopi Kartu Keluarga, Fotokopi Surat Nikah,

dan data penghasilan sebagai karyawan (Surat Keterangan Gaji Kerja atau SK, Slip gaji 3 bulan terakhir atau SPT dan bukti penerimaan gaji apabila gaji diserahkkan tunai) serta data jaminan dll.

Setelah semua data persyaratan terkumpul dan diterima oleh *Relationship Manager Landing*, kemudian akan diinputkan kedalam sistem yang disebut dengan FOS yang kemudian secara automatis terhubung dengan FOS milik FOP Prescreen untuk dilakukan pengecekan data.

Dalam pengecekan data tersebut sekaligus dilakukan proses SLIK atau BI Checking. Selanjutnya proses dilanjutkan dengan verifikasi oleh FOP Verifikator yang meliputi Verifikasi jaminan dari nilai, harga dan lokasi dengan melakukan survey langsung kelapangan dan visitasi nasabah untuk dilakukan analisis kelayakan termasuk penentuan plafond pembiayaan.

Setelah proses verifikasi selesai maka selanjutnya akan dilakukan pembuatan *Offering Letter* atau surat persetujuan pembiayaan oleh FOP Legal yang disertai dengan penendatanganan akta notaris. Selanjutnya akan dilakukan proses akad dengan nasabah dan proses terakhir yaitu pencairan atau disbursement oleh FOP Suttlement.

2. Penerapan Sistem Analisis Pemberian Kredit 5C *(Character, Capacity, Capital, Collateral,* dan *Condition)* dalam Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) iB Muamalat Bank Muamalat KC Kediri.

Adapun penererapan dari analisis kelayakan pembiayaan 5C dalam produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) iB Muamalat Bank Muamalat KC Kediri antara lain sebagai berikut:

***Character* (Watak)**

Dinilai dari:

a. Wawancara langsung
b. Pengecekan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) atau dalam sistem lama disebut BI *Checking*

***Capacity* (Kemampuan)**

Dinilai dari: Penghasilan atau gaji nasabah setelah dikurangi angsuran-angsuran dibank lain dan biaya hidup dengan prosentase 40% dari gaji adalah untuk pemenuhan biaya hidup.

***Capital* (Struktur modal)**

a. Melakukan analisis kemampuan dari manajemen keuangan semisal ada atau tidaknya tabungan yang dimiliki nasabah.
b. Berstatus karyawan tetap dalam perusahaan.
c. Mutasi Rekening

***Collateral* (Jaminan)**

Dinilai dari:

a. Keaslian dokumen bukti pemilikan agunan
b. Letak strategis objek jaminan yang akan mempengaruhi nilai jaminan tersebut atas pembiayaan yang diajukan.

***Condition Of Economy* (Kondisi Ekonomi)**

Dinilai dari:

a. Ada tidaknya sumber penghasilan lain diluar profesi utama.
b. Update Kebijakan-kebijakan pemerintah yang ada
c. Karena kondisi pandemi yang mengakibatkan ekonomi tidak stabil maka bank Muamalat menetapkan peraturan bahwa calon nasabah KPR iB Muamalat haruslah nasabah yang sudah loyal atau yang sudah pernah memiliki pembiayaan di bank Muamalat.

3. Bentuk kendala yang terjadi dalam pemberian fasilitas KPRS iB Muamalat Bank Muamalat KC Kediri dan solusi pihak bank dalam mengatasi permasalahan yang terjadi

Bentuk kendala yang terjadi dalam pembiayaan KPR iB Muamalat terbagi dalam dua kendala utama yaitu kendala dari *Internal* dan dari *eksternal*. Dari *Internal* kendala tersebut disebabkan karena:

a. kurangnya dokumen-dokumen persyaratan yang diserahkan nasabah.

b. kurangnya KYC *(Know Your Costumer)* yang akan mengakibatkan kendala seperti pada saat verifikasi terlewat dan kelolosan (kurang analisis) akan kebohongan nasabah sehingga terjadi pembiayaan macet karena pihak laryawan bank yang hanya kejar target agara cepat Closing jadi tidak memperhitungkan dan mempertimbangkan lebih mendalam mengenai nasabah.

Sedangkan, dari *Eksternal* kendala tersebut disebabkan karena:

c. perubahan karakter nasabah yang tidak dapat diprediksi selama masa kredit semisal dari gaya atau pola hidupnya.

b. pada saat masa jangka pembiayaan nasabah mengalami pemutusan hubungan kerja, usahanya bangkrut atau terjadi hal-hal yang tidak diinginkan terhadap rumah yang dikredit tersebut.

Kondisi lain yang menjadi hambatan dalam pembiayaan KPR iB Muamalat yakni musim Pandemi yang tidak dapat diprediksi datangnya namun membawa dampak yang sangat besar seperti yang saat ini terjadi sehingga permintaan dari masyarakat menurun.

Cara bank Muamalat mengatasi beberapa kendala yang terjadi antara lain yaitu: Apabila terjadi kendala maka pihak bank akan melakukan upaya-upaya seperti meminta dokumen kelengkapan apabila terjadi kekurangan, memperkuat sistem analisis 5C dan juga melakukan monitoring pembiayaan baik yang lancar maupun yang hampir bermasalah. Sebisa mungkin pihak bank akan melakukan upaya-upaya kekeluargaan apabila memang terjadi

pembiayaan macet mulai dari mengingatkan melalui media telfon, pesan dll. Surat Peringatan 1-3, visitasi kenasabah untuk dicarikan solusi bersama agar sebisa mungkin tidak sampai ke balai lelang karena beberapa pertimbangan, selain itu upaya *rescheduling* pembiayaan juga dilakukan untuk mengatasi pembiayaan bermasalah.