BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industry keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan factor penting dalam pengembangan ekosiste industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasiliatator pada seluruh aktivitas ekonomi dan ekosistem industri halal. Keberadaan industry perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun waktu 3 dekade ini. Inovasi pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ketahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 1 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yakni PT Bank

Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementrian BUMN. Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah Kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajab Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Alamiin).[60]

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia
   a. Visi

      Top 10 Global Islamic Bank
   b. Misi
      1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

         Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
      2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

[60] Bank Syariah Indonesia, "*Tentang Kami*" dalam www.bankbsi.co.id diakses pada 17 Maret 2021

Top 5 rank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan evaluasi kuat (PB>2)

3) Menjadikan perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masayarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.[61]

3. Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia

a. Bilateral Financing

Merupakan layanan pemberian fasilitas pembiayaan/financing dalam valuta rupiah atau asing untuk kebutuhan modak kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank.

b. BSI Cash Collateral

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan.

c. BSI Distributor Financing

Pembiayaan modal kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaaan yang telah selesai) yang diberikankepada supplier yang merupakan supplier khusus yang

[61] Bank Syariah Indonesia, "*Tentang Kami*" dalam www.bankbsi.co.id diakses pada 17 Maret 2021

mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer.

d. BSI Griya Hasanah

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

1) Pembelian rumah baru/rumah second/ruko/rukan/apertemen
2) Pembelian kavling siap bangun
3) Pembangunan/renovasi rumah
4) Ambil alih pembiayaan dari bank lain (take over)
5) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

e. BSI Griya Konsruksi

Pembelian rumah baru/rumah second/ruko/rukan/apartemen

f. BSI Griya Mabrur

Program pembaiayaan kepemilikan rumah berhasiah porsi haji

g. BSI Griya Simuda

Layanan pembaiyaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dengan angsuran ringan.

h. BSI Griya Swakarya

Layanan Pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan

i. BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta.

j. BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diats Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta.

k. BSI KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 10 juta.

l. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qard)

Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad murabahah/musyarakah mutanaqishah/ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh bank selama jangka waktu tertentu.

m. BSI Mitraguna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI

n. BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk :

1) Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/furniture rumah, dll
2) Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dll
3) Pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset

o. BSI Oto

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap

p. BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sbb:

1) Pensiunan Asn & pensiunan janda ASN
2) Pensiunan BUMN/BUMD
3) Pensiunan & pensiunan janda Asn/PNS yang belum memasuki TMT pensiun namun telah menerima SK pensiun

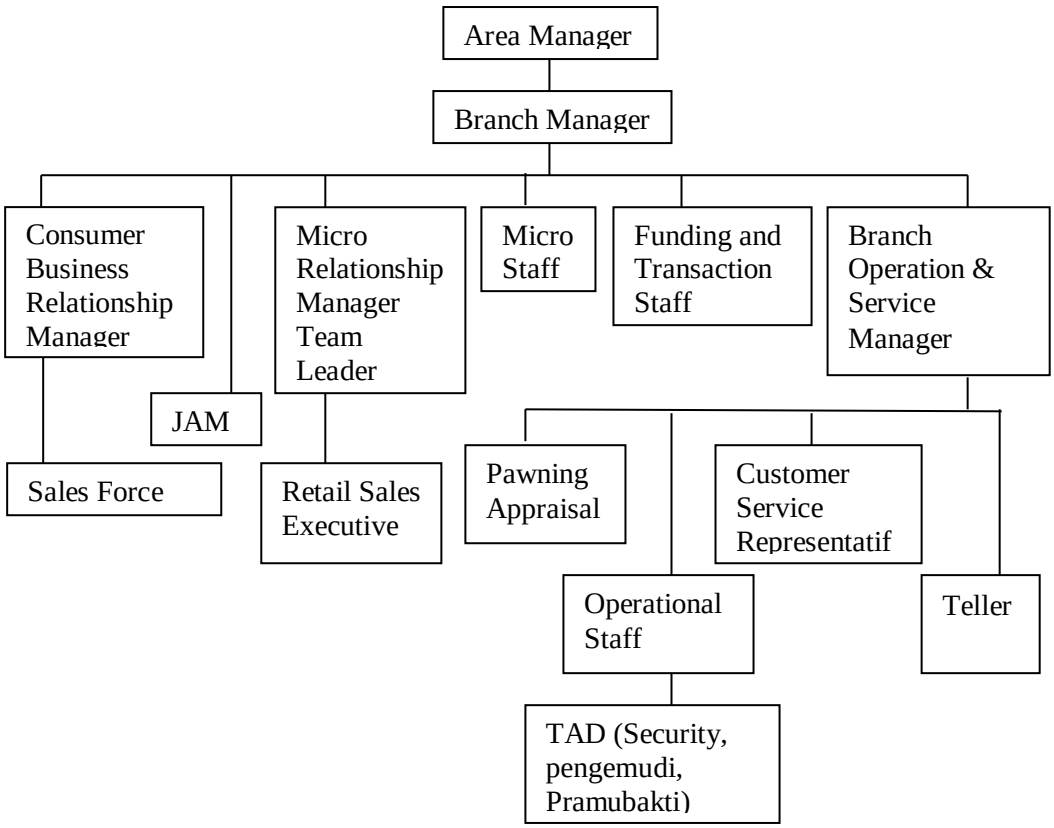
q. BSI Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umrah melalui bank yang telah bekerja sama dengan travel agent sesuai dengan prinsip syariah

r. Mitraguna Online

Pembiayaaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai. [62]

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia[63]



Sumber : Dokumen Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM

[62] Bank Syariah Indonesia, "*produk dan layanan*" dalam www.bankbsi.co.id diakses pada 28 Mei 2021

[63] Dokumen Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung

B. Temuan Penelitian

1. Pelaksanaan Monitoring Pembiayaan dalam Upaya Meminimalisir Pembiayaan Nasabah Mikro Bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. Bank Syariah Mandiri

Monitoring pembiayaan nasabah mikro merupakan pemantauan yang dilakukan setelah pembiayaan mikro telah diberikan atau berjalan. Pemantauan atau monitoring perlu dilakukan sebagai upaya peminimalisiran terjadinya risiko pembiayaan. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM dalam pelaksanaan monitoring dilakukan pada awal pencairan sampai dengan pelunasan pembiayaan.

Pelaksanaan monitoring pembiayaan pada pembiayaan mikro di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM mencangkup 3 cara, yakni secara langsung, tidak langsung dan monitoring pada pembiayaan yang memerlukan perhatian khusus.

a. Monitoring pembiayaan secara tidak langsung

Hal pertama dalam pelaksanaan monitoring pembiayaan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM yakni dengan monitoring secara tidak langsung yang dilakukan di *office* dengan melihat trend pembayaran nasabah yang tertera dalam sistem informasi komputer, data-data nasabah dapat dilihat dari hari pertama dilakukannya pencairan pembiayaan dan dapat dilihat siapa saja yang belum atau sudah melakukan pembayaran pembiayaan.

Hal ini dipaparkan langsung oleh Bapak Ghani selaku Pimpinan BSI KCP Tulungagung Ex. BSM yakni :

"pada pelaksanaan monitoring yang pertama, dilakukan di office dengan melihat berdasarkan trend pembayaran nasabah, ini dilihat dari hari pertama cair semua data terlihat di komputer siapa saja yang sudah ataupun belum melakukan pembayaran atau siapa yang lancar dan yang menunggak."[64]

Hal ini sesuai dengan penuturan Bapak Tri selaku Manager Micro Banking menjelaskan bahwa:

"Dalam memonitoring secara tidak langsung oleh BSI yakni dengan melihat data-data angsuran pembayaran nasabah yang dilakukan di office melalui komputer. Dengan ini kita dapat melihat nama-nama nasabah yang belum dan sudah membayar atau yang dikategorikan lancar, menunggak atau pemerhatian khusus dalam melakukan pembayaran pembiayaan. Apabila sudah ada dalam pemerhatian khusus maka kita akan turun ke lapangan langsung."[65]

Dalam penjelasan Bapak Tri diatas bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM dalam pelaksanaannya monitoring pembiayaan secara tidak langsung dilakukan di kantor dengan melihat data-data nasabah yang terekam dalam sistem informasi di komputer kantor. Tujuan dilakukannya monitoring secara tidak langsung ini guna memudahkan petugas untuk melihat nama-nama nasabah yang sudah ataupun yang belum melakukan pembayaran pembiayaan atau bisa dikategorikan nasabah lancar, menunggak ataupun dalam pemerhatian khusus dalam pembayaraan pembiayaan. Sehingga, apabila ada nasabah yang tercantum

[64] Wawancara dengan Bapak Ghani, 12 Maret 2021
[65] Wawancara dengan Bapak Tri, 15 Maret 2021

menunggak atau dalam perhatian khusus, pihak bank akan menerjunkan petugas untuk pergi kelapangan.

b. Monitoring pembiayaan secara langsung

Selainpelaksanaan monitoring secara tidak langsung Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM juga melakukan monitoring secara langsung. Dalam pemaparan oleh Bapak Tri bahwa

"Monitoring atau pemantauan secara langsung, dalam pelaksanaan pemantauan di BSI dilakukan oleh telemarketing secara berkala menghubungi nasabah yang bersangkutan baik yang kondisinya lancar, tidak lancar, maupun yang kondisinya dalam pemerhatian khusus, terlebih juga pada nasabah lancar agar tidak mengalami tunggakan nantinya. Selain itu juga sesekali kita melakukan kunjungan kenasabah untuk menanyakan kondisi usahanya serta mengetahui kebenaran data yang telah disampaikan oleh nasabah mikro. Pada masa seperti ini (pandemi covid-19) lebih banyak menggunakan monitoring secara langsung dengan by phone untuk pemberitahuan adanya pembayaran pembiayaan pada tanggal tersebut, akan tetapi apabila ada pembiayaan yang bermasalah maka pihak bank akan tetap turun langsung agar tidak menjadi lebih jauh lagi, dengan menggunakan protokol kesehatan yang diwajibkan pemerintah"[66]

Dalam penjelasan diatas, dalam proses pelaksanaan monitoring oleh Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM dilakukan oleh telemarketing secara berkala dengan menghubungi nasabah pembiayaan yang dalam kondisi lancar, tidak lancar maupun dalam pemerhatian khusus, pelaksanaan monitoring secara langsung ini bertujuan untuk mengantisipasi agar kedepannya nasabah tidak mengalami tunggakan pembiayaan pada pembiayaan mikro. Selain

[66] *Ibid*

itu pihak Bank Syariah juga melakukan kunjungan secara langsung untuk menanyakan kondisi usaha nasabah serta untuk mengetahui kebenaran dari laporan data yang diberikan oleh nasabah mikro kepada pihak Bank Syariah.

Monitoring secara langsung pada masa pandemi covid-19 yang terjadi sekarang ini, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM lebih menggunakan monitoring secara langsung *by phone* dengan memberitahukan kepada nasabah tentang adanya pembayaraan pembiayaan pada tanggal tersebut. Kunjungan langsung ke nasabah akan dilakukan oleh pihak Bank Syariah apabila ada nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah lebih parah lagi, pelaksanaan kujungan oleh bank dilakukan sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Dadang selaku Marketing bahwa :

"Untuk monitoring secara langsung yakni dengan pihak bank mendatangi ketempat nasabah dirumah nasabah ataupun ditempat usaha nasabah sekedar untuk mengobrol/silaturahmi dan juga kita menanyakan bagaimana kondisi usahanya. Dalam pelaksanaan monitoring langsung ini kita tidak harus untuk nasabah yang dalam pemerhatian khusus saja akan tetapi juga terhadap nasabah lancar juga. Kunjungan secara langsung kepada nasabah lancar ini tak tentu untuk waktunya karena dilakukan disela-sela aktivitas/waktu longgar kami (marketing) dengan menanyakan kondisi usaha nasabah mengalami masalah apa tidak, akan tetapi untuk lebih seringnya kita melakukan komunikasi menggunakan media sosial agar nasabah lebih dekat/nyaman untuk meluangkan keluh kesah yang dialami. Tapi dalam masa pandemi ini untuk kunjungan langsung ada pembatasan jadi kita lebih ke media sosial apalagi di Indonesia sendiri wabahnya semakin naik seperti ini lebih memanfaatkan media sosial tapi kalau harus melakukan kunjungan

langsung kita juga mengunjingi langsung dengan menggunakan protokol kesehatan juga (cuci tangan, pakai masker, jaga jarak). ”[67]

Dalam penjelasan dari Bapak Dadang diatas, dalam pelaksanaan monitoring secara langsung oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM yakni dengan pemantauan atau kunjungan langsung pihak marketing ketempat usaha atau rumah nasabah dengan sekedar melakukan obrolan ataupun bersilaturahmi ke nasabah serta menanyakan keadaaan/kondisi usaha nasabah pembiayaan tersebut. Pelaksanaan monitoring secara langsung oleh pihak bank dilakukan tidak hanya kepada nasabah yang mengalami masalah pembayaran/tidak lancar akan tetapi nasabah lancarpun juga dilakukan kunjungan secara langsung.

Kunjungan secara langsung pihak bank kepada nasabah lancar hanya dilakukan disela-sela aktivitas longgar marketing dengan menanyakan kondisi usaha nasabah pembiayaan mikro. Dalam memonitoring pembiayaan lancar pihak marketing lebih sering melakukan komunikasi menggunakan media sosial dengan nasabah sebagai sarana untuk melakukan pendekatan kepada nasabah agar nasabah lebih nyaman dan terbeku mengenai kendala yang dihada dalan usahanya.

Dalam kondisi pandemi Covid-19 di Indonesia yang terus mengalami peningkatan sehingga dalam monitoring nasabah

[67] Wawancara dengan Bapak Dadang, 15 Maret 2021

pembiayaan mikro terdapat pembatasan dalam berkontak langsung, maka pihak Bank Syariah lebih kepada pelaksanaan monitoring menggunakan sarana media sosial yang ada. Tetapi bila harus dilaksanakannya kunjungan langsung ke nasabah maka pihak bank akan turun langsung mendatangi nasabah dengan menggunakan dan mematuhi protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah yakni denga cuci tangan, memakai maker, dan jaga jarak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pembiayaan mikro menjelaskan bahwa

"Pada masa pandemi seperti ini apalagi sekarang lebih diperketat pihak bank syariah lebih sering menanyai kondisi usaha saya melalui whatsaap dan juga memberitahukan atau mengingatkan saya apabila pada tanggal ini jatuh tempo pembayaran angsuran setiap bulannya, kalau untuk kunjungan langsung kesini jarangg sekali mbak dilakukan, kalaupun kesini itu pas barengan sama pihak bank sedang mencari nasabah disekitar." [68]

Dari penjelasan pihak nasabah diatas menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan monitoring pembiayaan di masa pandemi seperti ini pihak bank menggunakan monitoring secara langsung melewati media sosial seperti *whatsaap* untuk menyakan dan mengingatkan nasabah, dan untuk kunjungan langsung ke tempat nasabah pihak bank melakukannya disela-sela kegiatannya.

c. Monitoring pembiayaan yang memerlukan perhatian khusus

Selain monitoring secaratidaklangsung dan secara langsung, pihak Bank juga melakukan monitoring tindak lanjut terhadap

[68] Wawancara dengan nasabah pembiayaan mikro, 29 Juli 2021

pembiayaan dalam pemerhatian khusus. Menurut pemaparan dari Bapak Ghani bahwa

"Monitoring secara khusus ada yakni dilakukan kepada golongan kol.2 kebawah. Bila ada nasabah yang ditunggu sampai tanggal pembayaran masih belum pembayaran pihak bank akan melakukan penagihan terus menerus karena nasabah pasti ada apa-apanya, selain itu pihak bank juga menanyai mengenai nasabah ke tetangga sekitar lagi apakah ada permasalah yang dihadapi oleh nasabah tersebut. Dalam pelaksanaan monitoring tetap dilaksanaakan di era pandemi dengan menggunakan protokol kesehatan yang diwajibkan."[69]

Dalam penjelasan oleh Bapak Ghani bahwa dalam pelaksanaan monitoring secara khusus kepada nasabah dalam perhatian khusus atau nasabah dalam golongan Kol.2 kebawah. Hal ini menjelaskan bahwa, apabila dalam waktu jatuh tempo pembayaran nasabah pembiayaan belum melakukan pembayaran maka pihak bank akan turun langsung untuk menemui nasabah guna melakukan penarikan terus menerus karena pihak bank merasa bahwa adanya penundaan pembayaran oleh nasabah berarti nasabah terjadi apa-apa.

Dalam penarikan secara langsung oleh pihak bank ini, pihak bank juga menanyakan keadaan nasabah kepada tetangga nasabah untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh nasabah tersebut. Monitoring yang dilakukan oleh pihak bank dalam masa pandemi seperti ini tetap dilakukan dengan mengedepankan / menggunakan protokol kesehatan. Hal yang sama juga diuangkapkan oleh pihak nasabah pembiayaan mikro bahwa :

[69] Wawancara dengan Bapak Ghani, 12 Maret 2021

"Ketika saya mulai mundur dalam pembayaran angsurannya dari jatuh tempo maka pihak bank syariahnya akan secara terus menerus datang kerumah ataupun ke tempat usaha untuk bermusyawarah serta mencari solusi mengenai pembayaran angsuran serta solusi dalam memperlancar usaha dan juga melakukan penagihan angsuran.[70]

Dari penuturan nasabah pembiayaan mikro diatas dapat diketahui bahwa ketika nasabah mulai atau sudah menunjukkan pemunduran dalam pembayaran angsuran dari jatuh tempo maka pihak Bank Syariah akan melakukan pemantauan dengan kunjungan secara langsung secara terus menerus untuk menagih angsuran serta bermusyawarah dengan nasabah agar nasabah dapat membayar angsuran kembali dengan lancar. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Tri bahwa:

"Dalam pemantauan untuk pemerhatian khusus atau nasabah yang mengalami tunggakan maka pihak bank akan turun langsung atau melakukan penagihan terus menurus, akan tetapi penagihan disini dalam artian dengan memonitoring dengan menanyakan ada permasalahan apa yang dihadapi, atau kalau biasanya kita juga memberikan atau mengirimkan surat pemberitahuan dahulu, apabila nasabah tersebut masih saja mengalami penunggakan maka pihak bank akan mengirimkan surat peringatan apabila dalam jangka waktu rata-rata selama 10 hari lagi nasabah masih belum merespon maka akan dikirimkan surat peringatan lagi, surat peringatan di sini sampai surat peringatan 3 kali, apabila sampai SP 3 nasabah masih juga belum merespon maka pihak bank akan mendatangi lagi nasabah untuk dilakukan penarikan dan menanyakan permasalahan apa yang dihadapi tapi apabila nasabah sudah tidak ada kemauan untuk melakukan pembayaran maka pihak bank akan menanyakan dengan baik-baik ini diteruskan apa tidak apabila dirasa tidak mampu maka kita akan melakukan tindakan-tindakan dengan ketentuan yang ada dalam hukum seperti lelang dan sebagainya."[71]

---

[70] Wawancara dengan nasabah pembiayaan mikro, 26 Juli 2021
[71] Wawancara dengan Bapak Tri, 15 Maret 2021

Dari pemaparan Bapak Tri dapat diketahui bahwa jika terdapat nasabah pembiayaan mikro yang memerlukan perhatian khusus atau nasabah yang mengalami tunggakan, maka pihak bank akan menangani hal tersebut yakni dengan :

1) Melakukan penagihan terus menerus kepada nasabah pembiayaan yang belum membayar angsuran pembiayaan dalam penagihan pihak bank menanyakan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, sebelum kedatangan langsung pihak bank ke pihak nasabah pihak bank mengirimkan surat pemberitahuan guna memberitahukan tentang tunggakan yang harus dibayarkan
2) Memberikan surat peringatan kepada nasabah pembiayaan mikro, yang terdiri dari 3 tahap surat peringatan, yang memiliki jarak tenggang selama 10 hari
3) Mendatangi nasabah pembiayaan yang bersangkutan jika masih belum merespon pembayaran. Dalam kunjungan ini pihak bank akan melakukan penarikan dan menanyakan mengenai dengan baik-baik tentang permasalahan yang dihadapi guna mencari jalan keluar agar nasabah pembiayaan dapat melakukan pelunasan. Tapi jika nasabah sudah tidak memiliki kemauan dan itikad baik untuk membayar pelunasan pembiayaan, maka pihak bank akan melakukan tindakan-tindakan yang tertera dalam ketentuan yang berhukum seperti lelang anggunan (eksekusi).

Dalam pelaksanaan monitoring pembiayaan oleh pihak BSI, monitoring ke lapangan dilakukan oleh pihak marketing, akan tetapi pada umumnya dalam proses monitoring pembiayaan dilakukan oleh keseluruhan pihak Bank Syariah yang ikut andil dalam proses pemberian pembiayaan mikro tersebut. Hal ini sesuai dengan pemaparan Bapak Tri bahwa

"Dalam pelaksanaan monitoring itu dilakukan oleh semuanya khususnya pihak bisnis seperti pihak manager, marketing. Pada dasarnya memang ada pembagian dalam memonitoring dalam pembiayaan seperti per kol. 1-2 itu marketting,. Tapi dalam keterlibatan memonitoring sampai dari penyelesaian pembiayaan itu semua yang ikut dalam proses pencairan pembiayaan itu terlibat dalam pemonitoringan pembiayaan termasuk marketing juga ikut dalam memonitoring kol. 3-5. Tim marketting yang akan turun ke lapangan berdasarkan nama nasabah yang menjadi tanggung jawabnya."[72]

Dalam penjelasan diatas bahwa dalam pelaksanaan monitoring di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM, semua pihak ikut andil khususnya pada pihak bisnis seperti manager, marketing dll. Pada dasarnya ada pembagian dalam pelaksanaan monitoring nasabah pembiayaan dengan membedakan golongan kolektibitas. Seperti pada golongan Kol. 1 dan 2 dilakukan oleh tim Marketing. Akan tetapi untuk keterlibatan pelaksanaa monitoring pembiayaan dari pencairan sampai pelunasana pembiayaan mikro semua pihak dalam proses pencairan pembiayaan ikut andil dalam monitoring pembiayaan termasus pihak marketing yang ikut andil

[72] Wawancara dengan Bapak Tri, 15 Maret 2021

dalam monitoring nasabah golongan kol.3-5 yang dilihat berdasarkan nama nasabah tanggung jawabnya.

Dalam pelaksanaan monitoring pembiayaan secara tidak langsung, langsung maupun secara pemerhatian khusus oleh bank BSI, tidak lain bertujuan guna menjaga kualitas dari pembiayaan yang telah diberikan yang dapat berdampak dalam meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah yang dihadapi. Dalam pemaparan Bapak Ghani bahwa

"tujuannya monitoring pembiayaan yakni untuk menjaga supaya tidak ada / tidak terjadi nasabah yang tidak melakukan pembayaran angsuran pembiayaan dan hal ini berdampak dalam peminimalisir pembiayaan bermasalah/ NPF yang terjadi dan kenapa itu penting karena bila tidak membayar maka nasabah tersebut akan mendholimi nasabah yang nabung di BSI, karena sistem bagi hasil bila ada salah satu yang tidak bayar maka akan merusak semua tatanannya. Monitoring itu penting untuk menjaga pembiayaan tersebut."[73]

Dalam penjelasan bapak Ghani diatas bahwa, pelaksanaan monitoring pembiayaan pihak bank memiliki tujuan yakni sebagai alat untuk menjaga agar pembiayaan yang telah diberikan tidak terjadi pembayaran mancet sehingga hal ini berdampak pada meminimalisir pembiayaan yang bermasalah atau NPF, dan monitoring sangat penting agar tidak ada pihak yang terdzolimi akibat masalah ini. Hal yang sama diungkapkan oleh bapak Tri bahwa

"Tujuan dari dilaksanakannya monitoring pembiayaan adalah untuk mengantisipasi sejak dini agar tidak terjadi penurunan kualitas dari

[73] Wawancara dengan Bapak Ghani, 12 Maret 2021

pembiayaan itu sendiri, karena itu dilaksanakan monitoring ini bertujuan agar dapat menimalisir adanya nasabah yang dikol.2A sampai Kol.5c atau nasabah bermasalah."[74]

Dalam penjelasan Bapak Tri bahwa tujuan dilakukannya monitoring pembiayaan yakni untuk mengantisipasi sejak dini agar tidak terjadi penurunan kualitas pembiayaan dan juga bertujuan untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah yang dihadapi.

2. Faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan mikro bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. Bank Syariah Mandiri

Terjadinya pembiayaan bermasalah dalam Bank Syariah merupakan salah satu risiko pembiayaan yang dihadapi oleh Bank Syariah salah satunya pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM. Pembiayaan yang telah disalurkan bank syariah berpotensi menyebabkan kegagalan, hal ini dapat disebabkan oleh kondisi lingkungan eksternal dan internal dari sisi nasabah maupun dari perbankan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ghani bahwa

"Penyebab pembiayaan bermasalah itu ada 2 faktor yakni internal dan eksternal. Faktor eksternal itu apa faktor yang dari luar seperti tiba-tiba usahanya terkena tsunami, banjir, tanah longsor, maupun pandemi covid. Kalau yang faktor internal yakni faktor yang dari dalam adanya penyalahgunaan pembiayaan yang telah diberikan kepada nasabah."[75]

Dari penjelasan diatas ada dua penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang sering dihadapi yakni dari faktor internal dan eksternal.

---

[74] Wawancara dengan Bapak Tri, 15 Maret 2021
[75] Wawancara dengan Bapak Ghani, 12 Maret 2021

Yang mana faktor eksternal adalah faktor yang terjadi akibat dari luar kemampuan yang datang secara tiba-tiba yakni terjadinya tsunami, banjir dan tanah longsor maupun pandemi covid. Sedangkan untuk faktor internal yakni faktor yang terjadi akibat dari dalam salah satunya yakni adanya penyalahgunaan pembiayaan yang telah diberikan kepada nasabah. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Tri bahwa

"penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah ada banyak, penyebab pembiayaan bermasalah di BSI digolongkan menjadi dua yakni terjadi karena faktor dari internal dan eksternal. Dalam faktor Internal yakni lemah dan kurangnya pada prosesing, dan lemahnya monitoring. Sedangkan dalam faktor eksternal terdapat pada 5C yakni dari caracter dan condition."[76]

Dalam penjelasan Bapak Tri diatas bahwa, faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah ada banyak. Di BSI sendiri faktor penyebab pembiayaan bermasalah digolongkan dalam dua faktor yakni faktor internal dan eksternal. Faktor internal terjadi seperti lemah dan kurangnya prosesing, dan lemahnya monitoring. Sedangkan faktor eksternal datang dari 5C yakni pada caracter dan condition.

a. Faktor Internal

Penyebab pembiayaan mikro bermasalah datang dari faktor internal, faktor internal adalah faktor yang datang akibat dari dalam . Penyebab pembiayaan mikro bermasalah pada faktor internal yakni lemah dan kurangnya pada prosesing, menurut pemaparan dari Bapak Tri Bahwa

[76] Wawancara dengan Bapak Tri, 15 Maret 2021

"Dimana lemahnya prosesing ini terjadi karena terdapat analisa pemilihan dan pemberian pembiayaan nasabah yang kurang tepat atau bisa dikatakan kurang telitinya dalam penganalisisan, dimana disini seperti nasabah ingin melakukan pembiayaan mikro untuk meronavasi atau membuat cafe perkiraankan maksimal 10 juta itu sudah cukup, akan tetapi nasabah meminta 100 juta dengan alasan ini itu, lalu pihak bank memberi pembiayaan tersebut. Nah, pembiayaan yang seperti ini yang bisa menimbulkan pembiayaan bermasalah juga karena kurang selektif dalam analisa."[77]

Dalam penjelasan Bapak Tri diatas, dalam pelaksanaan prosesing pemilihan dan pemberian pembiayaan mikro oleh bank Syariah merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan bagi setiap perbankan. Setiap pekerja bank disetiap fokusnya harus teliti dan lebih ketat dalam prosesing pemilihan nasabah dan pemberian pembiayaan kepada nasabah. Karena, lemahnya pihak bank dalam analisa pembiayaan dalam pemilihan dan pemberian pembiayaan mikro dapat menimbulkan pembiayaan bermasalah.

Monitoring merupakan hal yang penting guna mengetahui sejak dini permasalah yang akan dihadapi setelah diberikannya pembiayaan mikro oleh bank. Akan tetapi, semakin banyaknya kegiatan pada Bank Syariah tapi sedikitnya kuantitas SDM di Bank Syariah dapat mengakibatkan pelaksanaan monitoring pembiayaan menjadi lemah. Sedangkan, pelaksanaan monitoring dilakukan kesemua nasabah pembiayaan dalam kategori lancar, menunggak atau nasabah yang memerlukan perhatian khusus sehingga ini memerlukan monitoring pembiayaan yang ketat guna mencegah

[77] *Ibid*

terjadinya pembiayaan bermasalah di BSI. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Tri bahwa

"Karena ada banyaknya kegiatan dibarengi dengan kurangnya SDM sehingga monitoring itu sendiri menjadi lemah, karena monitoring sendiri dilakukan ke semua nasabah pembiayaan dari kategori nasabah pembiayaan lancar, menunggak ataupun dalam perhatian khusus, maka diperlukan monitoring yang ketat. Dapat terjadinya pembiayaan bermasalah ini terjadi karena kurang ketatnya pengawasan oleh BSI atau monitoring oleh BSI."[78]

b. Faktor Eksternal

Selain faktor internal, penyebab pembiayaan mikro bermasalah yakni dari faktor eksternal. Faktor eksternal adalah faktor yang terjadi akibat dari luar kemampuan yang datang secara tiba-tiba. Penyebab pembiayaan mikro bermasalah pada faktor eksternal yakni karakter nasabah. Dari pemaparan Bapak Tri bahwa

"Dari faktor eks yakni dari 5c pertama yakni caracter, Sebaik baiknya sebuah usaha yang dijalankan oleh nasabah apabila ada itikad tidak baik maka juga akan sangat berpengaruh/bermasalah. Karena pada dasarnya karakter itu sendiri sangat susah untuk diprediksi. sehingga bagaimanapun/sebaik apapun analisanya bank syariah, karakter dapat menyebabkan pembiayaaan bermasalah."[79]

Dari penjelasan Bapak Tri diatas, faktor eksternal cenderung akibat dari 5C salah satunya yakni pada *caracter*. Dalam penilaian karakter calon nasabah oleh bank, karakter buruk atau itikad tidak baik nasabah dapat mempengaruhi pengembalian pembiayaan walaupun usaha nasabah dikatakan sangat baik. Karakter seseorang sangat sulit untuk diprediksi, sehingga aspek karakter nasabah ini

[78] Wawancara dengan Bapak Tri, 15 Maret 2021
[79] *Ibid*

menjadi salah satu persoalan dalam pengembalian pembiayaan / dapat mengakibatkan pembiayaan bermasalah.

Selain *caracter*, faktor penyebab pembiayaan bermasalah dari 5C yakni condition. Dijelaskan oleh Bapak Tri bahwa

"selanjutnya yakni 5C pada condition. Kondisi usaha ataupun ada faktor eks kondisi seperti adanya bencana yang menimpa ataupun kondisi jenis usaha juga. Untuk memahami kodisi ini sendiri seperti kurangnya berpengalaman dalam mengelola dana usaha oleh nasabah, sehingga ini dapat berakibat kepada pembiayaan bermasalah karena manajemen yang morat marit dan ini dapat berakibat pada kemampuan pengembalian nasabah. Selain itu juga pada kondisi side streming yakni yang seharusnya dalam perjanjian awal pembiayaan yang diberikan untuk modal usaha/kerja akan tetapi nasabah malah menjadikan untuk konsumtif atau membeli sepeda motor. Dan yang ketiga yakni musibah seperti keadaan usaha seperti saat ini, walaupun usahanya bagus tapi karena ada musibah sekarang ini dengan adanya pandemi covid-19, seperti segala jenis usaha yang ada didekat kampus sekarang hancur karena mahasiswa tidak datang dikampus dan ini juga dapat berdampak pada faktor pengembalian."[80]

Dari penjelasan Bapak Tri diatas, kondisi menjadi salah satu faktor ekternal penyebab pembiayaan bermasalah. Kondisi disini dapat berupa adanya bencana atau musibah yang menimpa ataupun kondisi jenis usaha nasabah juga. Kondisi pertama yakni kemampuan nasabah, kurang adanya kemampuan atau pengalaman nasabah dalam mengelola dana yang telah diberikan/ menjalan bisnisnya, yang mengakibatkan terjadinya manajemen yang berantakan sehingga dapat berakibat pada kemampuan pengembalian pembiayaan oleh nasabah mikro.

[80] Wawancara dengan Bapak Tri, 15 Maret 2021

Kondisi yang kedua yakni *side streaming,* adanya penyalah gunaan dana pembiayaan mikro yang diberikan oleh pihak bank, dana yang seharusnya digunakan sebagai modal usaha namun malah dijadikan untuk pembiayaan komsumtif seperti untuk membeli montor, sehingga hal ini dapat berdampak pada pembiayaan bermasalah karena tidak dikelolanya pembiayaan yang dipinjamkan bank.

Kondisi yang ketiga yakni adanya musibah yang menimpa, dalam faktor musibah pada masa sekarang ini yakni adanya pandemi Covid-19. Pada masa sekarang ini sebagus-bagusnya jenis sektor usaha yang sedang dijalankan tetap mengalami dampaknya. Seperti pada sektor jenis usaha mikro disekitar kampus sekarang semuanya mengalami dampaknya, karena banyaknya mahasiswa yang tidak beraktivitas dikampus sehingga ini dapat berakibat pada kemampuan pengembalian nasabah.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh nasabah pembiayaan mikro bahwa :

"Salah satu penyebab terbesar saat ini adanya pandemi covid ini mbak, kan adanya jam malam serta banyaknya kegiatan yang dilakukan dirumah juga jadi saya mengalami penurunan pendapatan mbak" [81]

Dari penjelasan nasabah tersebut bahwa salah satu faktor penyebab terjadinya pembiayaan nasabah mikro bermasalah yakni

[81] Wawancara dengan nasabah pembiayaan mikro, 26 Juli 2021

adanya musibah pandemic covid-19 yang telah berdampak pada penurunan pendapatan .

C. Triangulasi

1. Triangulasi Sumber

No	Nama Temuan	Bapak Ghani Wicaksono	Bapak Tri	Bapak Dadang	Kesimpulan
1	Pelaksanaan monitoring pembiayaan dalam upaya meminimalisisir pembiayaan mikro bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Ex. BSM menggunakan 3 cara yakni : 1. Monitoring secara tidak langsung dengan melihat trend yang tercatat dalam sistem informasi di	Dalam pelaksanaan monitoring pembiayaan pada pembiayaan nasabah mikro dilakukan dengan cara pertama yakni dengan melihat trend pembayaran nasabah yang terlihat dari komputer dikantor, lalu apabila belum melakukan pembayaran maka pihak bank akan melakukan penagihan serta menanyakan tentang keadaan/permasalahan nasabah ke tetangga.	Pelaksanaan monitoring tidak langsung dilakukan dengan melihat data angsuran pembayaran yang di lakukan di office melalui sistem informasi di komputer. Pemantauan secara langsung dilakukan secara berkala oleh telemarketing dengan menghubungi untuk menanyakan kondisi. Pemantauan dalam pemerhatian khusus pihak bank turun langsung melakukan penagihan	Monitoring secara tidak langsung menggunakan kemajuan elektronik seperti komputer, hp, dll. Monitoring secara langsung pihak bank mendatangi ketempat nasabah secara langsung sekedar bersilaturahmi dan menanyakan tentang keadaaan usaha nasabah, ini dilakukan disela-sela waktu senggang pihak bank. Untuk pelaksanaan monitoring dalam pemerhatian	Dalam monitoring pembiayaan pada pembiayaan mikro BSI KCP Tulungagung menggunakan 3 cara yakni 1. Monitoring tidak langsung dilaksanakan dengan dengan melihat trend pembayaran nasabah di office melalui sistem informasi di komputer. 2. Dalam monitoring secara langsung BSI pelaksanaannya dengan menghubungi nasabah oleh telemarketing secara berkala selain itu juga dengan mendatangi secara langsung dengan guna menanyakan keadaan usaha

	komputer 2. Monitoring secara langsung dengan menghubungi melewati *handphone* oleh telemarketting dan mendatangi langsung nasabah dengan menerapkan protokol kesehatan 3. Monitoring pembiayaan yang memerlukan perhatian khusus melakukan penekanan pada pemantauan dengan penarikan pembayaran, pemberian surat peringatan, pemberian solusi, dan pengeksekusian		dengan artian juga menanyakan permasalahan yang dihadapi nasabah, lalu pihak bank mengirimkan surat peringatan dalam 3 tahap tenggang waktu 10 hari apabila masih belum membayar, nasabah ditanyai mengenai niatan pelunasan jika tidak ada maka bank akan mengambil tindak lanjut sesuai hukum.	khusus pihak bank melakukan pendekatan terlebih dahulu untuk menanyakan permasalahan yang dihadapi nasabah serta menanyakan tentang niatan nasabah melakukan pembayaran kembali kalau tidak maka akan melakukan tindakan penyelesaian.	dari nasabah dengan tetap menerapkan protokol kesehatan di era pandemi saat ini. 3. Monitoring yang memerlukan perhatian khusus BSI turun langsung ke tempat nasabah untuk melakukan penagihan dengan artian juga menanyakan mengenai keadaan usaha nasabah, lalu bank mengirimkan surat peringatan ke nasabah sampai peringatan ke tiga apabila nasabah masih belum melakukan pembayaran pihak bank mendatangi nasabah untuk memberikan solusi untuk dapat melakukan pembayaran lagi, apabila nasabah tidak mempunyai itikad baik untuk membayar maka pihak bank akan mengambil

					proses sesuai aturan atau hukum yang berlaku.
2	Faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan nasabah mikro bermasalah yakni dari : 1. Faktor Internal yakni lemahnya prosesing dan lemahnya monitoring 2. Faktor eksternal yakni, karakter buruk, kurangnya pengalaman nasabah, *side streaming dan musibah bencana Covid-19*	Penyebab pembiayaan bermasalah, ada 2 yakni faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal yakni faktor dari luar seperti tiba-tiba usahanya terkena tsunami, banjir dan tanah longsor Kalau yang internal yakni faktor yang dari dalam adanya penyalah gunaan pembiayaan yang telah diberikan bank kepada nasabah.	Faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah ada 2 yakni faktor internal berupa lemahnya prosesing, lemahnya monitoring, yang kedua yakni faktor eksternal yakni pada carakter nasabah yang buruk , kondisi yang datang dari kurangnya pengalaman nasabah dalam mengelola dana, *side streaming*, ketimpa musibah pandemi covid-19.	Penyebab pembiayaan mikro bermasalah ada dari internal yang seperti kurang tepatnya dalam proses analisis atau prosesing saat pemberian pembiayaan. Lalu penyebab pembiayaan dari eksternal seperti adanya bencana alam dan adanya pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini.	Faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan mikro datang dari 2 faktor yakni : 1. Faktor Internal yakni faktor yang datang dari dalam, seperti : lemahnya prosesing, lemahnya monitoring. 2. faktor eksternal yaknmi faktor yang datangnya dari luar seperti :, karakter buruk nasabah, dan dari berbagai kondisi seperti kurangnya pengalaman dalam pengelolaan dana, side streaming, dan bencana musibah seperti adanya pandemi Covid-19.