

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Penerapan Pembiayaan dan Kelayakan Nasabah dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.

Dalam kaitannya dengan pembiayaan pada perbankan syariah atau istilah teknisnya disebut juga dengan aktiva produktif. Menurut ketentuan Bank Indonesia aktiva produktif itu sendiri ialah penanaman dana Bank Syariah yang mana dalam bentuk rupiah maupun valuta asing yang disalurkan melalui pembiayaan, piutang, qardh, surat berharga syari'ah, penempatan, penyertaan modal, penyertaan modal sementara, komitmen dan kotijensi pada rekening administrative serta Sertifikat Wadi'ah Bank Indonesia.<sup>1</sup>

Dilihat pada bank umum pembiayaan diartikan sebagai *loan*, yang mana balas jasa yang diberikan atau diterima pada bank umum berupa bunga (*interest loan* atau *deposit*) dalam presentase pasti. Sedangkan pada Bank Muamalat pembiayaan disebut dengan *financing*, artinya bank syariah dengan memberi dan menerima balas jasa berdasarkan perjanjian (akad) bagi hasil, margin dan jasa. Pada pembiayaan yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri terdapat berbagai macam produk pembiayaan yang disalurkan. Hal itu tidak dapat dipungkiri adanya kasus terjadinya

---

<sup>1</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 5/7/PBI/2003

pembiayaan bermasalah atau istilah kredit macet sehingga perlu adanya analisa calon nasabah secara mendalam ketika akan melakukan pembiayaan. Seperti halnya diungkapkan oleh ibu Lina Ferdiana selaku *Branch Development Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.

*“pembiayaan yang disalurkan oleh Bank Muamalat KCU Kediri ini sangatlah banyak mbak. Namun yang sering kali diminati oleh nasabah itu biasanya pada pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan kredit kepemilikan rumah (KPR) atau pembelian rumah. Mengenai penerapan pembiayaan yang dilakukan oleh bank yang kemudian diberikan kepada calon nasabah itu tidak serta merta kita menerima langsung untuk menjadikan nasabah dan melakukan pembiayaan, tapi kita perlu adanya analisa calon nasabah dan melakukan evaluasi permintaan pembiayaan serta meneliti dari berbagai macam faktor yang diperkirakan akan mempengaruhi kemampuan dan kesediaan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya.”<sup>2</sup>*

Dalam melakukan pembiayaan perlu adanya prosedur yang diperhatikan oleh calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan serta persyaratan-persyaratan tertentu yang diberikan oleh bank agar calon nasabah dapat mencairkan dananya sesuai dengan kebutuhannya. Untuk proses pengajuan pembiayaan, calon nasabah diminta untuk membawa persyaratan-persyaratan seperti fotocopy KTP, KK, STNK, BPKB sebagai jaminan dan mengisi formulir permohonan pembiayaan. Jika calon nasabah memerlukan dana yang cukup besar maka perlu mencantumkan surat tanah sebagai jaminan Hal ini ditujukan jika nanti atau suatu saat calon nasabah tersebut tidak dapat membayar angsurannya sesuai waktu jatuh tempo yang telah

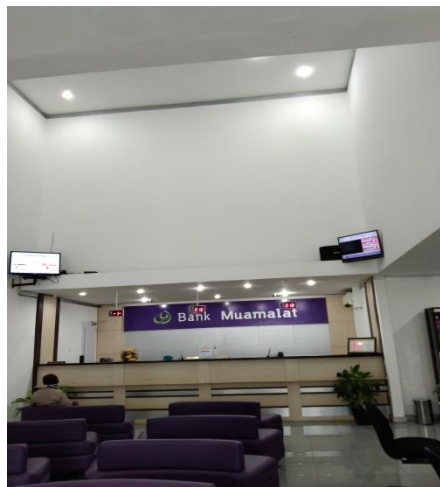
---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Lina Ferdiana selaku *Branch Development Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Selasa, 15 Desember 2020.

disepakati, dan mengalami pembiayaan bermasalah maka persyaratan tersebut dapat menjadi jaminan untuk mengganti kerugian bank yang telah diberikan.

Gambar 4. 1

Nasabah datang ke CS melakukan permohonan pembiayaan



Nasabah yang datang di bank disambut dengan baik oleh satpam kemudian satpam membantu untuk keperluan calon nasabah dalam mengajukan permohonan pembiayaan dan mengantarkan ke pihak CS untuk persyaratan apa saja yang perlu dilengkapi sebagai nasabah pembiayaan. Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana proses awal untuk memperoleh pembiayaan bank kepada bapak Didik salah satu nasabah di Bank Muamalat Tbk. KCU Kediri sebagai berikut.

*“awalnya saya memang memerlukan dana untuk modal usaha saya mbak, kemudian saya berniat untuk mengajukan di bank muamalat. Saya datang ke CS nya terus tanya ke mbak nya apa saja persyaratan yang harus saya penuhi gitu. Persyaratan saya dulu memerlukan fotocopy KTP, KTP istri saya, fotocopy KK, STNK dan BPKB mbak sebagai jaminan. Karena modal yang saya perlukan saat itu tidak begitu besar. Biasanya disesuaikan mbak kalau dana yang diajukan*

*itu besar, maka jaminan yang dijaminan juga bernilai tinggi. Habis itu saya mengisi formulir yang diberikan oleh pihak bank mbak. Sebenarnya mudah kok mbak prosesnya, cuman tergantung karakteristik individunya ya. Setelah itu diwawancara oleh pihak banknya mbak.”<sup>3</sup>*

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri dalam menyalurkan dananya memiliki prinsip kehati-hatian. Adanya risiko pembiayaan bermasalah atau macet dapat diperkecil dengan melakukan analisa calon nasabah dan pembiayaannya, dengan tujuan menilai seberapa kemampuan dan kesediaan debitur dalam mengembalikan pembiayaan yang telah dipinjam dan membayar bagi hasil serta keuntungan yang telah disepakati dalam perjanjian awal. Berikut dijawab oleh Ibu Arum Puspitasari selaku *Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri mengenai analisa kelayakan calon nasabah ketika melakukan pembiayaan.

*“jadi, yang pertama dalam melakukan analisa kelayakan nasabah itu terlebih dahulu dilihat dari sumber daya manusia kita sendiri mbak. Bagi karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri wajib memperhatikan dan harus diketahui sebelum menganalisis calon nasabah yang akan melakukan pengajuan pembiayaan mba, seperti pihak karyawan bank harus mengerti dan paham bagaimana risiko-risiko yang akan terjadi di masa yang akan datang dengan mengidentifikasi risiko yang timbul, pengukuran risiko dan bentuk pengendalian risiko jika terjadi nasabah yang mengalami keterlambatan dalam membayar angsuran. Untuk itu Bank Muamalat memberikan training pada karyawan dimana dapat membina nasabah agar dapat memenuhi kewajibannya dan dapat menyelesaikan kasus atau masalah nasabah dalam pembiayaannya. Dengan demikian sebelum menjadikan nasabah, kita melakukan penanggulangan*

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik salah satu nasabah pembiayaan di PT. Bank Muamalat Tbk. KCU Kediri pada hari Kamis, 9 September 2021.

*terjadinya masalah dengan cara tindakan preventif. Adapun dari tindakan preventif itu ada beberapa tahap mbak yakni dengan melakukan tahapan analisa pembiayaan, tahap dokumentasi pembiayaan, tahap pengawasan dan pengamanan dan terakhir yaitu tahap penyelamatan dan penagihan pembiayaan, seperti itu.*<sup>4</sup>

Bagian yang menangani pembiayaan pada Bank Muamamat ini dinamakan dengan RM Financing. Calon nasabah yang nantinya telah memenuhi persyaratan pengajuan pembiayaan, nantinya akan dihubungkan dengan RM Financing. RM Financing inilah yang akan mewawancarai secara mendalam apakah dari calon nasabah tersebut dapat bekerja sama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri. Dilanjut penjelasan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri, mengenai bagaimana kriteria kelayakan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

*“Nah, bagian dalam wawancara tersebut meliputi 5 prinsip atau pedoman yang harus diperhatikan oleh RM Financing ketika melakukan analisis pembiayaan. 5 prinsip itu sering dikatakan dengan rumus 5C yaitu: 1. Character, artinya sifat atau dari karakter nasabah itu sendiri. 2. Capacity, artinya kemampuan nasabah dalam menjalankan usahanya dan kemampuan nasabah dalam mengembalikan pinjaman yang telah diberikan oleh bank. 3. Capital, artinya besar modal yang diperlukan calon nasabah. 4. Collateral, artinya jaminan yang dimiliki calon nasabah yang diberikan pada bank. 5. Condition of Economy, artinya keadaan usaha calon nasabah tersebut berprospek atau tidak. Namun 5 prinsip semua itu sebenarnya belum cukup memenuhi mbak, sehingga perlu diperhatikan syariahnya itu bagaimana sifat amanahnya, kejujurannya, dan kepercayaan tanggung jawabnya.”*<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspitasari selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Senin, 21 Desember 2020.

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Kamis, 17 Desember 2020.

Hasil observasi analisa kelayakan calon nasabah ini merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk meyakini kelayakan atas permohonan pembiayaan nasabah, kelayakan nasabah dalam pembiayaan dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pembiayaan yang dapat merugikan bank sehingga dapat menghindari kemacetan atau mengurangi risiko pembiayaan bermasalah. Analisa kelayakan pembiayaan dilakukan meliputi prinsip 5C, pelaksanaan prinsip ini sangatlah penting untuk merealisasikan pembiayaan calon nasabah di bank. Tujuannya agar dapat menilai kelayakan calon nasabah/penerima dana, menekan risiko akibat tidak terbayarnya pembiayaan dan menghitung kebutuhan pembiayaan yang layak.

## **2. Faktor Penyebab Terjadinya Risiko Pembiayaan Bermasalah dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri**

Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada bank ialah disebabkan karena kesulitan keuangan yang dihadapi nasabah misalnya, omset pendapatan yang menurun, faktor dari nasabah itu sendiri, atau masalah dari faktor alam. Penyebab risiko pembiayaan bisa terjadi juga akibat mudahnya bank dalam memberikan pinjaman atau melakukan investasi karena dituntut untuk memanfaatkan kelebihan likuiditas, sehingga penilaian nasabah kurang cermat dalam mengantisipasi adanya kemungkinan risiko yang terjadi di masa yang akan datang.

Perlunya analisis pembiayaan adalah untuk meyakinkan bank bahwa pembiayaan yang dimohonkan adalah layak dan dapat dipercaya. Ada beberapa faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.

*“faktor penyebab pembiayaan bermasalah itu ada 2 mbak, dari sisi internal dan eksternal. Dari faktor internal bisa disebabkan karena aspek sumber daya manusia (SDM), sistem dan manajemen. Selain itu pembiayaan macet mungkin dapat disebabkan oleh adanya kesalahan dalam pengambilan suatu akad. Kalau faktor eksternal itu terjadi dikarenakan oleh perilaku nasabah itu sendiri (customer attitudes), entah pendapatan yang diperoleh sedikit, karena mendapat musibah, pendapatan yang cukup dengan alasan kebutuhan yang banyak sehingga telat membayar angsuran, atau faktor nasabah sendiri yang enggan untuk membayar angsuran, pokoknya ada aja mbak alasannya.”<sup>6</sup>*

Pembiayaan bermasalah menjadi kendala permasalahan yang mencangkup nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajiban kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri seperti yang telah disepakati atau diperjanjikan dalam perjanjian pembiayaan. Pembiayaan bermasalahpun sangat dimungkinkan terjadi karena kesalahan analisis pembiayaan.

Dalam rangka meminimalisir pembiayaan bermasalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri memiliki kebijakan dalam

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Kamis, 17 Desember 2020

menanggulangi adanya risiko pembiayaan yang akan datang, salah satunya disebabkan dari faktor internal seperti kurangnya teliti dalam menganalisa pengajuan nasabah, kurang cermat dalam pengamatan 5C, kurang paham terhadap kebutuhan keuangan nasabah yang sebenarnya, atau kurang lengkap pencantuman persyaratan dan pengikatan jaminan. Hal tersebut menunjukkan beberapa akibat dari faktor internal (SDM) yang kurang memumpuni dalam bidangnya sehingga PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri melakukan bentuk upaya mitigasi adanya pembiayaan-pembiayaan yang bermasalah yang timbul dimasa yang akan datang.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri memiliki kebijakan dalam mitigasi dari SDM sendiri, sehingga bank melakukan training terhadap SDM nya guna mencegah terjadinya kesalahan pemberian pembiayaan dan terjadinya pembiayaan yang bermasalah. oleh sebab itu, Ibu Arum Puspitasari selaku *Relationship Manager Funding* menjelaskan upaya mitigasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.

*“SDM harus paham dan mengerti mengenai pembiayaan dan siap untuk diterjunkan ke lapangan. Selain itu karyawan dituntut untuk memahami dan mengenali bagaimana karakteristik nasabah melalui gerak atau perilaku kepribadian nasabah dalam melakukan proses pembiayaan. Disisi lain setiap kinerja dari upaya mitigasi tersebut dilakukan sebagai pengawasan terhadap pelaksanaan jika tidak sesuai maka akan dikenakan sanksi terhadap SDM.”<sup>7</sup>*

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspitasari selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Senin, 21 Desember 2020.



Wawancara tersebut menjelaskan bagaimana PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri melakukan upaya mitigasi risiko faktor internal, maka dari itu untuk mewujudkan SDM yang berkualitas dan profesionalitas. Profesionalitas tidak cukup diukur atau dilihat hanya berdasarkan penampilan atau keterampilan fisik, namun profesionalitas dilihat dari terciptanya dan tercermin melalui kinerja nyata dari kegiatan usaha yang dijalankan.

Gambar 4.2

Bersama Ibu Arum Puspitasari sebagai karyawan training  
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri



Proses pembiayaan tidak bisa dilakukan bagian RM *Financing* secara langsung. Untuk itu perlu dilakukan pengenalan dan pemahaman mengenai penanggulangan adanya pembiayaan bermasalah melalui training SDM dalam memahami bagaimana sifat dan karakteristik nasabah dan kegiatan usaha nasabah yang akan dikerjakan. Dari sikap dan karakteristik nasabah tersebut nantinya akan mempengaruhi adanya risiko pembiayaan yang disebabkan oleh faktor eksternal yang mana berasal dari nasabah pembiayaan itu sendiri. Faktor eksternal lain selain dari nasabah itu sendiri bisa disebabkan karena

adanya bencana alam, musibah, kondisi ekonomi, kondisi rumah tangga atau keluarga, tidak mempunya nasabah dalam menanggulangi masalah, tidak mempunya mengelola persaingan usaha yang lemah dan adanya kebijakan pemerintah, yang mana peraturan yang diberikan akan beradampak pada sektor ekonomi atau industri. Hal itu yang paling mendasari ialah dari faktor karakter nasabah itu sendiri. Berikut wawancara dengan Ibu Lina Ferdyana selaku *Branch Development Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri mengenai faktor eksternal dan upaya mitigasi risiko pembiayaan yang disebabkan oleh faktor eksternal.

*“Nah faktor eksternal itu sering terjadi berdasarkan karakter nasabah, mbak. Apakah nasabah ini bener-bener mampu dalam melakukan kegiatan usaha, apakah mampu dalam melakukan pembayaran angsuran, apakah mempunyai sikap yang amanah. Lain hal lagi mbak, pembiayaan macet mungkin juga bisa saja terjadi karena musibah, bencana alam, kecelakaan dalam usaha sehingga modal yang diberikan tidak berjalan dengan sesuai rencana atau kebijakan dari pemerintah yang mempengaruhi sektor perekonomian. Hal ini sangat dipertimbangkan oleh bank mbak. Makanya pihak bank mempunyai prinsip kehati-hatian jika hal yang tidak diinginkan terjadi. Untuk menghindari risiko-risiko yang timbul di masa yang akan datang, bank memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan pembiayaan tersebut.”<sup>8</sup>*

Biasanya bagian pengawasan akan terjun langsung ke lapangan bersama team khusus juga untuk melihat dan mengecek bagaimana kondisi usaha dan nasabah tersebut. Berbeda lagi jika nasabah mendapati musibah sehingga akan mempengaruhi kegiatan usahanya, maka pihak bank akan

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Lina Ferdyana selaku *Branch Developmet Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Kamis, 17 Desember 2020.

memberi motivasi agar bangkit dan tidak terlarut terus *menerus*. Sehingga dana yang telah disalurkan kepada nasabah tersebut tidak akan berdampak buruk pada pertumbuhan bank.

Kemampuan nasabah dalam mengembalikan pembiayaannya adalah sangat penting bagi bank demi untuk keberlangsungan usaha PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri. Upaya untuk menangani risiko yang terjadi telah diupayakan, yang mana pihak nasabah harus memiliki sikap dan karakter yang bertanggung jawab dan memiliki itikad baik jika terjadi pembiayaan yang bermasalah, mereka akan bertanggung jawab dan berusaha penuh akan memenuhi kewajibannya.

Hasil observasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri faktor penyebab pembiayaan bermasalah ada 2 yakni faktor internal dan eksternal. Untuk meningkatkan pemantauan dini terhadap penyaluran dana yang mungkin diduga akan merugikan bank, Bank secara khusus dengan mengklasifikasi kualitas penyaluran dana yang tergolong lancar, kurang lancar, diragukan dan macet. Selain itu pihak pengawas dan audit internal yang terkait dengan penyaluran pembiayaan harus melakukan pengawasan secara terus menerus atas setiap pelaksanaan pemberian penyaluran pembiayaan. Pengawasan yang dilakukan oleh pihak bank difungsikan sebagai monitoring dana, penilaian kolektibilitas dana yang telah disalurkan serta melakukan pembinaan kepada nasabah mengenai hal administrasi dan manajemen agar kualitas pembiayaan tetap baik.

### **3. Langkah-langkah Untuk Mengatasi Risiko Pembiayaan Bagi Nasabah Yang Bermasalah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri**

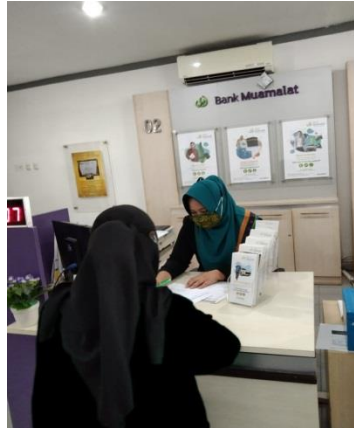
Adanya faktor eksternal dan internal yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah sehingga mengakibatkan nasabah tidak mampu untuk memenuhi kewajibannya ialah suatu kesalahan yang sangat fatal karena akan mempengaruhi pendapatan dan pertumbuhan perbankan itu sendiri. Pengaruh terjadinya risiko pembiayaan bermasalah tersebut yang mana dana yang disalurkan tidak diamanahkan dengan baik. Hal itu bank tidak dapat beroperasi secara efektif karena dana yang disalurkan akan menjadi modal dan akan diputar kembali untuk pembiayaan kepada masyarakat. Melihat kondisi tersebut adapun langkah-langkah bentuk mitigasi bank dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah dipaparkan oleh Ibu Arum Puspitasari selaku *Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.

*“Dalam realitanya terdapat nasabah yang sukses dalam mengelola bisnis dan ada nasabah yang gagal dalam mengelolanya. Nah, selain melakukan prinsip 5C keterlibatan pihak bank dalam hal memonitoring, memantau dan mengawasi jalannya pembiayaan serta melakukan tindakan preventif dan represif seperti yang saya jelaskan diatas merupakan suatu mitigasi dan keharusan yang memang wajib dilakukan. Tujuannya adalah agar menyelamatkan dana yang telah disalurkan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri dapat diamanahkan dengan baik dan benar. Dalam menyalurkan pembiayaan, disini ada juga layanan konsultasi nasabah yang jika mendapati kesulitan dalam mengelola bisnisnya, maka kita akan memberikan saran kepada nasabah yang sekiranya efisien dilakukan.”<sup>9</sup>*

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspitasari selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Senin, 21 Desember 2020

Gambar 4.3  
Pihak bank melakukan pembinaan kepada ibu X



Lain pada itu upaya pengawasan dan monitoring terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan diperlukan adanya pembinaan, pengawasan dan monitoring secara berkala. Upaya monitoring ini diistilahkan dengan *regular monitoring* yaitu dengan memonitoring secara aktif dan pasif. Monitoring aktif ialah mengunjungi nasabah secara regular, memantau laporan keuangan secara rutin dan memberikan laporan kunjungan nasabah. Sedangkan monitoring pasif yaitu memonitoring pembayaran kewajiban nasabah kepada bank setiap akhir bulannya.

Untuk menjaga pembiayaan agar tidak bermasalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri selalu melakukan pengawasan langsung terhadap bisnis nasabah yang dibiayainya. Banyak cara yang dilakukan bank untuk menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah tergantung dengan sulit atau mudahnya masalah yang dihadapi, serta sebab terjadinya kemacetan.

Berikut disampaikan oleh Ibu Arum Puspitasari selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri mengenai bagaimana langkah bank dalam menangani nasabah yang dikatakan kolektibilitasnya tergolong dalam perhatian khusus (DPK), kurang lancar, diragukan dan sampai macet.

*“untuk nasabah yang tergolong kolektibilitasnya dikategorikan lancar akan dipantau terus bagaimana prospek kedepannya sedangkan kolektibilitasnya mulai kurang lancar sampai macet itu kita akan calling pihak nasabah, kalau enggak gitu kita biasanya akan terjun langsung kerumah nasabah dan menanyakan secara baik-baik apa yang dialami oleh nasabah sehingga telat membayar angsuran, bagaimana kondisi usahanya? apakah mengalami penurunan atau bagaimana?. Dan kita juga memberikan surat peringatan untuk tahap pertama.”<sup>10</sup>*

Penjelasan tersebut dijelaskan mengenai tahapan pertama yang dilakukan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri dengan melakukan *calling* kepada nasabah dan memberikan surat peringatan sebagai peringatan terhadap nasabah bahwasannya mengalami keterlambatan dalam membayar angsuran.

Dilanjut jawaban oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri, terkait bagaimana jika nasabah masih belum bisa membayar dan belum mempunyai itikad baik untuk memenuhi kewajibannya.

*“setelah diberikan surat peringatan langsung dan memberikan tawaran 3R yaitu rescheduling (penjadwalan kembali), reconditioning (persyaratan kembali) dan restructuring (penataan kembali) dengan*

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspitasari selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Senin, 21 Desember 2020

*harapan ada itikad baik dan usaha si nasabah kita dapat mempertimbangkan tersebut. namun setelah melakukan langkah tersebut jika tidak ada respon sama sekali, maka kita akan menyelesaikan dengan cara musyawarah secara kekeluargaan.”<sup>11</sup>*

Upaya yang dilakukan oleh pihak bank telah dilakukan dengan cara sebaik mungkin agar tidak ada salah satu yang dirugikan. Besar harapan pembiayaan nasabah tidak mengalami kemacetan yang mana akan berdampak buruk pada bank dan usaha nasabah.

Kemudian ibu Lina Ferdyana selaku *Branch Development Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri menjelaskan kembali mengenai bagaimana penyelesaian nasabah yang memang tergolong macet dan mendapati usahanya yang *collabs* sehingga tidak mampu untuk membayar angsuran.

*“setelah berbagai cara yang diberikan kepada nasabah dengan jalur nonlitigasi dan dalam musyawarah kita tetap saja tidak mencapai mufakat atau tidak mendapati jalan keluar maka cara terakhir kita akan mengambil langkah dengan laporan di basyarnas yang kemudian basyarnas akan menunjuk pengadilan negeri untuk menangani perkara penyitaan barang jaminan melalui jalur litigasi (hukum).”<sup>12</sup>*

Jadi, Hasil observasi dan wawancara diatas tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah penyelesaian pembiayaan bermasalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri adalah dengan melakukan *calling* terhadap nasabah, memberikan surat peringatan, menawarkan 3R

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Kamis, 17 Desember 2020.

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Lina Ferdyana selaku *Branch Developmet Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada hari Selasa, 15 Desember 2020.

(*rescheduling*, *reconditioning* dan *restructuring*), musyawarah dengan asas kekeluargaan dan yang terakhir adalah dengan menyelesaikan pembiayaan melalui BASYARNAS dan menunjuk pengadilan yang berkaitan sebagai penyitaan barang jaminan.

## **B. Temuan Penelitian**

### **1. Penerapan Pembiayaan dan Kelayakan Nasabah dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.**

Pembiayaan yang disalurkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri memiliki berbagai macam produk pembiayaan salah satunya ialah pembiayaan modal kerja dan pembiayaan KPR. Produk tersebut merupakan produk yang paling banyak diminati oleh nasabah. Adanya pembiayaan dana yang disalurkan tidak dapat dipungkiri akan terjadinya pembiayaan bermasalah atau terhambatnya nasabah dalam proses pengangsuran. Maka dari itu penerapan pembiayaan yang dilakukan bukanlah hal mudah untuk melakukan pengajuan pembiayaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri agar memperoleh dana yang diharapkan oleh nasabah.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri memiliki kebijakan tertentu dalam melaksanakan pembiayaan penyaluran dana yang mengacu pada kebijakan Bank Indonesia, baik dari kebijakan umum penyaluran dana bank sendiri, dimana kebijakan pokok tersebut ialah dengan menerapkan



prinsip kehati-hatian. Penerapan prinsip kehati-hatian ini merupakan prosedur penyaluran dana yang sehat dimana prosedur itu terdiri dari prosedur penyaluran dana, dokumentasi dan administrasi, serta prosedur pengawasan dan penyaluran dana. Pembiayaan yang disalurkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCU. Kediri kepada calon nasabah perlu dilakukan analisa secara mendalam. Pihak bank perlu melakukan analisa calon nasabah dan melakukan evaluasi permintaan pembiayaan serta meneliti dari berbagai macam faktor yang diperkirakan akan mempengaruhi kemampuan dan kesediaan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya.

Permohonan pengajuan pembiayaan harus sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri yakni :

- a. Mengisi formulir permohonan pengajuan pembiayaan
- b. Membawa fotocopy identitas pribadi
- c. Membawa fotocopy KK, STNK dan BPKB
- d. Membawa dokumen jaminan dan dokumen lain yang mendukung proses pengajuan pembiayaan.

Calon nasabah yang menginginkan dana dengan jumlah yang cukup besar maka perlu untuk membawa dokumen surat tanah, hal ini dilakukan permohonan penyaluran dana yang diminta dikarenakan cukup besar maka jaminan yang disyaratkan harus sesuai dengan jumlah dana yang diharapkan. Sekaligus sebagai jaminan jika nanti atau suatu saat calon nasabah tersebut tidak dapat melunasi kewajibannya sesuai jatuh tempo yang telah disepakati

dan mengalami pembiayaan macet. Maka persyaratan yang diberikan tersebut dapat menjadi jaminan untuk menutupi kerugian bank yang dihadapi.

Setelah proses persyaratan pengajuan permohonan dilakukan dan dengan melakukan pengecekan kelengkapan, kebasahan serta keamanannya. Selanjutnya terdapat tahapan berikutnya dengan menganalisa kelayakan calon nasabah dengan tujuan menilai seberapa kemampuan dan kesediaan nasabah dalam mengembalikan pembiayaan yang telah disalurkan dan membayar bagi hasil serta keuntungan yang telah disepakati dalam kontrak perjanjian. Analisis pembiayaan dan kelayakan nasabah yang dilakukan pada PT. Bank Muamalat Tbk. KCU Kediri ini mengacu pada prinsip 5C, yaitu:

*a. Character*

Yaitu sifat atau watak/karakter dari nasabah itu sendiri. Tujuan dilakukannya analisis ini untuk mengetahui bagaimana sifat/watak nasabah dalam meyakinkan pihak bank dan untuk mengetahui apakah nasabah tersebut mempunyai sifat yang amanah, tanggung jawab dan dapat dipercaya atas dana yang telah disalurkan oleh pihak bank. Analisis ini merupakan aspek yang paling penting karena akan mempengaruhi bagaimana sikap nasabah dalam memenuhi kewajibannya.

*b. Capacity*

Yaitu kemampuan nasabah dalam mengelola usahanya agar memperoleh laba, sehingga dapat mengembalikan pinjaman atas dana yang telah disalurkan. Penilaian ini dilakukan dengan tujuan untuk

mengukur seberapa mampunya nasabah dalam melunasi kewajibannya.

Analisis ini biasanya dinilai atau dilihat dari laporan keuangan nasabah.

c. *Capital*

Yaitu besarnya modal yang diperlukan oleh pihak nasabah. Artinya bank menilai jumlah pembiayaan yang akan disalurkan dengan melihat dari daftar kekayaan dan modal usaha nasabah. Semakin banyak modal kekayaan modal nasabah, maka bank akan semakin yakin pula untuk menyalurkan pembiayaannya.

d. *Collateral*

Yaitu jaminan yang diberikan oleh nasabah kepada pihak bank. Jaminan yang diberikan oleh bank harus melebihi dari jumlah pembiayaan yang diajukan. Jaminan yang diberikan harus teruji keabsahan dan keakuratan kepemilikannya, bentuk jaminan tersebut misalnya BPKB dan surat tanah.

e. *Condition of Economy*

Yaitu kondisi ekonomi yang meliputi kebijakan pemerintah, politik dan sosial budaya yang berdampak pada sektor ekonomi. Penilaian analisis ini biasanya dilihat dari letak usahanya apakah strategis atau tidak, dilihat dari bagaimana segi pemasarannya apakah melanggar ketentuan atau tidak, dan dilihat dari keadaan usahanya berprospek di masa yang akan datang atau tidak.

Lain hal itu 5 prinsip tersebut akan tidak berarti jika tidak memperhatikan syariahnya, sifat amanah, kejujuran dan kepercayaan

tanggung jawabnya. Namun sebelum melakukan analisis tersebut PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri yang pertama dilakukan adalah melihat dari segi SDM nya sendiri. Demi berlangsungnya kegiatan usaha karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri wajib untuk memperhatikan dan harus mengetahui sebelum menganalisa calon nasabah. SDM (sumber daya manusia) wajib paham bagaimana risiko-risiko yang akan terjadi dimasa yang akan datang dengan mengidentifikasi risiko yang mungkin timbul, pengukuran risiko dan bentuk pengendalian risiko yang mungkin terjadi.

Training wajib dilakukan guna untuk membina nasabah agar dapat memenuhi kewajibannya dan dapat menangani serta menyelesaikan suatu permasalahan jika nantinya akan terjadi. Selain itu tindakan preventif untuk meminimalisir risiko pembiayaan yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri yakni dengan melalui beberapa tahapan pembiayaan yaitu:

- a. Tahap analisa pembiayaan.
- b. Tahap dokumentasi.
- c. Tahap pengawasan dan pengamanan pembiayaan.
- d. Tahap penyelamatan dan penagihan pembiayaan.

Untuk tahapan penyelamatan dan penagihan pembiayaan ini termasuk tindakan represif dalam pembiayaan. Dimana nasabah telah menikmati pemberian fasilitas yang diberikan oleh pihak bank yang pembiayaannya tergolong bermasalah.

## **2. Faktor Penyebab Terjadinya Risiko Pembiayaan Bermasalah dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri**

Berdasarkan perolehan hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri, timbulnya pembiayaan bermasalah disebabkan karena 2 (dua) faktor, yaitu sebab faktor internal dan faktor eksternal.

Berikut penjelasan faktor internal yang menyebabkan pembiayaan bermasalah, antara lain:

### **a. Aspek Sumber Daya Manusia**

Pembiayaan bermasalah sebenarnya dapat diminimalisir melalui pemahaman karyawan/petugas pembiayaan secara benar dan dilengkapi dengan prosedur kerja yang menjadi acuan kebijakan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri dalam melakukan kegiatan usahanya. Timbulnya risiko ini biasanya disebabkan oleh:

- 1) Kurangnya kejujuran dan adanya kecurangan yang dimiliki petugas pembiayaan sehingga menerima nasabah yang sebenarnya tidak layak untuk diberikan pembiayaan.
- 2) Minimnya pemahaman pengetahuan yang dimiliki sumber daya manusia sehingga tidak cermat dalam menganalisa calon nasabah yang akan dibiayainya, misalnya terjadi kesalahan dalam pengambilan suatu akad.

- 3) Karena masih ada hubungan keluarga, petugas pembiayaan memudahkan dalam melakukan pengajuan permohonan pembiayaan.
- 4) Kurang proporsionalnya sumber daya manusia dalam mengatasi risiko yang timbul karena ketidaktelitinya aspek-aspek yang dianalisisnya.

b. Aspek Sistem dan Manajemen

Pembiayaan bermasalah bisa saja terjadi karena tidak tertatanya prosedur kelengkapan SOP (standar operasional prosedur) dalam menjalankan usahanya serta bentuk manajemen yang tidak efisien untuk diterapkan. Apalagi sampai pihak internal bank turut ikut campur dalam mengelola bisnis nasabah, sehingga dana yang diberikan tidak sesuai dengan perencanaan.

Terjadinya pembiayaan bermasalah menjadikan salah satu penyebab bank tidak dapat beroperasi secara efektif dan efisien. PT. Bank Muamalat Tbk. KCU Kediri mengambil langkah tindakan preventif untuk menghindari terjadinya risiko dimasa yang akan datang. Tindakan tersebut dilaksanakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri untuk lebih memfokuskan dan menekankan pemahaman pada karyawan bank atau sumber daya manusianya. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri memiliki upaya mitigasi risiko faktor internal yaitu dengan melakukan *training* kepada semua karyawan atau sumber daya manusia yang berkaitan dengan pembiayaan tersebut.

Dengan begitu karyawan atau sumber daya manusia yang melakukan *training* diharapkan dapat memahami semua konteks hal-hal yang ada dilapangan dan paham akan adanya risiko-risiko yang mungkin terjadi. SDM dalam melaksanakan kegiatannya akan diawasi oleh pihak pengawas internal bank, bila mana SDM tidak melaksanakan dengan kebijakan yang ada, maka akan dikenakan sanksi/*punishment*. Upaya mitigasi tersebut dilakukan agar tidak berdampak pada kegiatan usaha bank, selain itu mitigasi tersebut dilakukan sebagai bentuk mewujudkan SDM yang profesional dan berkualitas. Sehingga SDM/karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi akan mempengaruhi performance dan jenjang karir pada jabatannya. Sebaliknya jika SDM/karyawan yang kinerjanya dikatakan kurang memumpuni maka akan dikenakan sanksi.

Penyebab terjadinya risiko pembiayaan biasanya terjadi karena ketidak telitinya SDM dalam menganalisa calon nasabah ketika mengajukan permohonan pembiayaan. Situasi seperti ini akan mengakibatkan munculnya risiko faktor eksternal yang mana disebabkan pada karakter nasabah itu sendiri. Timbulnya faktor eksternal dalam pembiayaan bermasalah mungkin bisa terjadi karena, antara lain:

- 1) Karakter nasabah yang tidak amanah, sehingga tidak bertanggung jawab atas kewajibannya yang telah diberikan oleh bank.
- 2) Menurunnya pendapatan yang diperoleh nasabah karena muncul persaingan pasar yang mempengaruhi pendapatan.
- 3) Kemampuan nasabah dalam mengelola usahanya.

- 4) Banyaknya kebutuhan nasabah atau keperluan yang perlu diutamakan sehingga nasabah tidak selalu membayar sesuai dengan jatuh tempo.
- 5) Terjadi musibah atau bencana alam yang mempengaruhi keberlangsungan usaha nasabah.
- 6) Adanya kebijakan pemerintah yang berlaku sehingga akan berdampak terhadap sektor perekonomian kelompok maupun individu.

Karakter nasabah memang sangat berpengaruh besar terhadap pembiayaan yang diberikan oleh bank. Jika nasabah tidak mampu dalam memenuhi kewajibannya, namun masih memiliki itikad baik maka pihak bank akan memberikan solusi dan saran agar bank tidak merasa dirugikan. Berbeda lagi dengan nasabah yang memiliki karakter buruk biasanya ditemui dengan berbagai alasan untuk tidak membayar angsurannya. Oleh karena itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri menerapkan prinsip kehati-hatian agar terhindar dari risiko pembiayaan bermasalah. Adapun bentuk mitigasi PT. Bank Muamalat Tbk. KCU Kediri dalam meminimalisir adanya risiko yang timbul ialah dengan melakukan penguatan pengawasan terhadap pelaksanaan pembiayaan.

Pihak pengawas akan terjun ke lapangan bersama team khusus untuk melihat dan mengecek kondisi usaha nasabah secara berkala dan memonitoring dana serta melakukan penilaian kolektibilitas dana yang telah disalurkan oleh bank. Selain itu, bank juga melakukan pembinaan terhadap nasabah yang mungkin kesulitan dalam mengelola usahanya serta memotivasi kepada nasabah jika mendapati musibah agar tetap semangat dalam



menjalankan usahanya dan tidak terlarut terus menurun dalam keterpurukan, sehingga usaha yang dijalankan terus bergerak dengan baik dan tidak ada pihak yang saling dirugikan.

### **3. Langkah-langkah Untuk Mengatasi Risiko Pembiayaan Bagi Nasabah Yang Bermasalah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.**

Berdasarkan hasil temuan pengamatan dan penelitian pada PT. Bank Muamalat Tbk. KCU Kediri, bentuk strategi mitigasi yang dilakukan dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah terbilang tidak mudah. Mengingat proses pengajuan pembiayaan juga tidak semulus yang dibayangkan, nasabah juga harus melengkapi persyaratan apa yang telah ditentukan oleh bank, karena dalam realitanya karakter bisnis nasabah berbeda-beda sehingga sangat penting untuk mengenali setiap karakter nasabah dalam mengajukan pembiayaan

Menurut paparan yang telah dijelaskan mengenai mitigasi dalam meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri melakukan langkah strategi mitigasi, selain memperhatikan aspek 5C dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri melakukan langkah lain dengan memonitoring, memantau dan mengawasi pembiayaan yang telah disalurkan kepada nasabah serta melakukan pembinaan atau memberikan layanan konsultasi kepada nasabah jika mendapati kesulitan dalam mengelola usahanya. Upaya Monitoring yang dilakukan oleh bank ada 2, yaitu:

a. Monitoring Aktif

Yaitu mengunjungi nasabah secara regular, memantau laporan keuangan secara rutin dan memberikan laporan kunjungan nasabah atau *call report* kepada komite pembiayaan/supervisor.

b. Monitoring Pasif

Yaitu memonitoring pembayaran kewajiban nasabah kepada bank setiap akhir bulan dan juga melakukan pembinaan dengan memberikan saran, informasi maupun pembinaan teknis yang bertujuan untuk menghindari kegagalan pembiayaan atau macet.

Strategi selanjutnya yang dilakukan bank dalam proses penanganan nasabah sesuai dengan kolektibilitas pembiayaan yakni sebagai berikut:

1) Kategori Lancar

Dilakukan pemantauan secara terus menerus terhadap usaha nasabah dan laporan kolektibilitas pembayaran setiap bulannya.

2) Kategori Dalam Perhatian Khusus (DPK), Kurang Lancar dan Diragukan

Untuk tahap pertama akan dilakukan *calling* pada pihak nasabah, melakukan kunjungan ke rumah nasabah serta memberikan surat peringatan. Dan jika masih belum ada respon sama sekali, maka langkah selanjutnya pihak bank melakukan penawaran 3R yaitu: 1) *rescheduling* yang artinya penjadwalan kembali, 2) *reconditioning* artinya persyaratan kembali, 3) *restructuring* artinya penataan kembali. Jika masih saja tidak ada itikad baik, maka pihak bank akan

menyelesaikan dengan cara musyawarah kekeluargaan demi mencapai mufakat.

3) Kategori Macet

Langkah ini dilakukan jika semua upaya yang dilakukan oleh bank kepada nasabah tidak membuahkan hasil sama sekali, maka bank akan mengambil jalur litigasi (hukum) dengan melakukan laporan di basyarnas kemudian menunjuk pengadilan negeri untuk menangani perkara penyitaan barang jaminan.