

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Produk KPR iB Muamalat di Bank Muamalat Kantor Cabang Malang” ini ditulis oleh Emma Catrya Nilamsari NIM 12401193028 dengan pembimbing Bapak Ahmad Syaichoni, M.Sy.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh kasus pembiayaan bermasalah yang terjadi pada bank syariah bukan hanya disebabkan oleh faktor ekonomi nasabah, akan tetapi banyak faktor lain menjadi penyebab seperti adanya tindakan curang berupa kredit fiktif yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang menyalahgunakan sehingga mengakibatkan kerugian yang tidak hanya dirasakan oleh pihak bank, tetapi juga nasabah dan negara. Sementara itu, besarnya permintaan masyarakat terhadap pembiayaan KPR iB Muamalat di Bank Muamalat KC Malang menyebabkan besarnya risiko terjadi pembiayaan bermasalah pada bank.

Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) Merumuskan penerapan prinsip mengenal nasabah (*know your customer*) dalam mencegah pembiayaan bermasalah pada produk KPR iB Muamalat (2) Merumuskan proses penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk KPR iB Muamalat di Bank Muamalat KC Malang (3) Merumuskan hasil penyelesaian pembiayaan bermasalah melalui strategi yang diterapkan oleh Bank Muamalat KC Malang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dengan metode pengumpulan data melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yang terdiri dari kondensasi data, display data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini adalah (1) Penerapan prinsip mengenal nasabah (*know your customer*) dalam mencegah pembiayaan bermasalah pada produk KPR iB Muamalat meliputi kebijakan penerimaan dan identifikasi nasabah, kebijakan verifikasi data nasabah dan kebijakan pemantauan terhadap nasabah (2) Proses penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk KPR iB Muamalat di Bank Muamalat KC Malang melalui proses penagihan secara insentif, restrukturisasi, pemberian surat peringatan dan lelang (3) Hasil penyelesaian pembiayaan bermasalah melalui strategi yang diterapkan oleh Bank Muamalat KC Malang menunjukkan keefektifannya, di mana keefektifan tersebut dapat dilihat dari jumlah nasabah yang diselesaikan melalui penagihan secara insentif, restrukturisasi, pemberian surat peringatan dan lelang serta dapat dilihat dari rasio *non performing financing* Bank Muamalat KC Malang.

Kata Kunci: Pembiayaan bermasalah, Prinsip Mengenal Nasabah, KPR iB Muamalat

ABSTRACT

The thesis entitled "Strategy for Resolving Problematic Financing on KPR iB Muamalat Products at Bank Muamalat Malang Branch Office" was written by Emma Catrya Nilamsari NIM 12401193028 with the supervisor of Mr. Ahmad Syaichoni, M.Sy.

The research in this thesis is motivated by problematic financing cases that occur not only caused by the customer's economy, but many other factors such as fraudulent actions in the form of fictitious credit committed by irresponsible individuals who misuse resulting in losses not only felt by the bank, but also customers and the state. Meanwhile, the large public demand for KPR iB Muamalat financing at Bank Muamalat KC Malang causes a greater risk of problematic financing.

The objectives of this study are (1) Formulate the application of the principle of know your customer in preventing problematic financing on KPR iB Muamalat products (2) Formulate the process of solving problem financing on KPR iB Muamalat products at Bank Muamalat KC Malang (3) Formulate the results of solving problem financing through strategies applied by Bank Muamalat KC Malang.

This research uses qualitative methods with a descriptive approach. The data sources used are primary data and secondary data. With data collection methods through participant observation, in-depth interviews and documentation. Data analysis uses Miles and Huberman's theory which consists of data condensation, data display and conclusion drawing. While checking the validity of data using source triangulation.

The results of this study are (1) The application of the principle of know your customer in preventing problematic financing on KPR iB Muamalat products includes customer acceptance and identification policies, customer data verification policies and customer monitoring policies (2) The process of resolving problematic financing on Muamalat iB KPR products at Bank Muamalat KC Malang through an incentive billing process, restructuring, warning letters and auctions (3) The results of solving problematic financing through the strategy implemented by Bank Muamalat KC Malang show its effectiveness, where the effectiveness can be seen from the number of customers settled through incentive collection, restructuring, warning letters and auctions and can be seen from the non-performing financing ratio of Bank Muamalat KC Malang.

Keywords: Problematic financing, Know Your Customer Principles, KPR iB Muamalat