

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP KEKELUARGAAN DALAM  
PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**OLEH :**

**MHD. ADLI NUR IMAM  
NIM: 18 401 00117**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY**

**PADANGSIDIMPUAN**

**2023**

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP KEKELUARGAAN DALAM  
PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH**

**(Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat*

*Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)*

*Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**OLEH :**

**MHD. ADLI NUR IMAM**

**NIM: 18 401 00117**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY**

**PADANGSIDIMPUAN**

**2024**



**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP KEKELUARGAAN DALAM  
PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH**

**(Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**MHD. ADLI NUR IMAM**

**NIM 18 401 00117**

**PEMBIMBING I**

*Acc untuk  
ditandatangani  
20-7-2023*  
**Windari, S.E.,M.A**  
**NIP. 198305102015032003**

**PEMBIMBING II**

*Acc / 31-05-2023*  
**M. Yarham, M.H**  
**NIP. 1992100922020121003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY**  
**PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website: [uin-syahada.ac.id](http://uin-syahada.ac.id)

a.n. Mhd. Adli Nur Imam  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 10 Juli 2023  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Mhd. Adli Nur Imam yang berjudul "**Analisis Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.


Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

  
Windari, S.E., M.A  
NIP. 198305102015032003

**PEMBIMBING II**

  
M. Yarham, M.H  
NIP. 1992100922020121003

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mhd. Adli Nur Imam

NIM : 18 401 00117

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Berinasalah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan)

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 30 Juli 2023

Saya yang menyatakan,



**Mhd. Adli Nur Imam**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mhd. Adli Nur Imam  
NIM : 18 401 00117  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-ekstusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus Pada FT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)". Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekstusif ini Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal : 20 Juli 2023

Yang menyatakan,



Mhd Adli Nur Imam

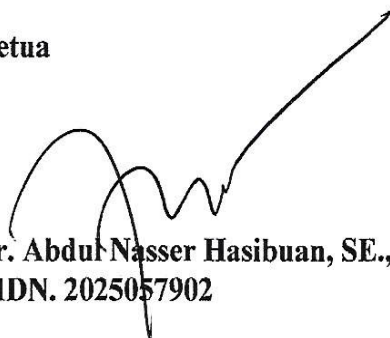


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022


**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQSYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Mhd. Adli Nur Imam  
**NIM** : 18 401 00117  
**FAKULTAS** : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
**PROGRAM STUDI** : Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Analisis Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian  
Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat  
KCU Padangsidimpuan)

**Ketua**

  
**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si**  
**NIDN. 2025057902**

**Sekretaris**

  
**Azwar Hamid, M.A**  
**NIDN. 2111038601**

**Anggota**

  
**Arti Damisa, M.E.I.**  
**NIDN. 2020128902**

  
**Zulaika Matondang, M.Si**  
**NIDN. 2017058302**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/28 Juli 2023  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d 10.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 65,75 (C)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN**  
**AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

---

---

## PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan).

**Nama** : Mhd. Adli Nur Imam  
**Nim** : 18 4010 100117  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3,26  
**Predikat** : Sangat Memuaskan

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, Juni 2024

Dekan,



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

**Nama** : MHD ADLI NUR IMAM  
**Nomor Induk Mahasiswa** : 1840100117  
**Judul** : "Analisis Penerapan Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Muamalat (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan)".

Bank syariah diseluruh dunia memiliki produk pembiayaan, salah satunya pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan memiliki produk pembiayaan. Dengan adanya kegiatan pembiayaan pada lembaga perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin menjalankan suatu usaha yang terhalang dalam masalah dana, sehingga bisa mendapatkan akses pinjaman dana dari bank, tentunya dengan perhitungan dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh bank. Pembiayaan bermasalah yang terjadi perlu diselesaikan dengan secepatnya agar tidak berkelanjutan dan menjadi pembiayaan macet (*Non Performing Finance*) yang jika persentasenya terus meningkat akan mempengaruhi tingkat kesehatan suatu bank. Oleh karena itu pihak bank wajib menerapkan suatu cara untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah yang terjadi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan, Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip kekeluargaan dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan.

Pembahasan dalam penelitian ini juga berkaitan dengan pengertian pembiayaan bermasalah, penyelesaian pembiayaan kekeluargaan, dan bank muamalat sejarah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Padangsidempuan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi, observasi, sedangkan sumber data yang digunakan data primer dan sekunder.

Hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui minat nasabah untuk menggunakan PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan dalam melaksanakan Pembiayaan karena adanya Faktor Produksi, Promosi, Lokasi, Pelayanan, *Profit Sharing dan Religion Stimuli*.

**Kata Kunci:** Bank Mualamat, Penyelesaian bermasalah, Penyelesaian kekeluargaan.

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Penerapan Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pt Bank Muamalat (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpun)"** Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpun, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akedemik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr.Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. , Rukiyah M.S.i Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Replita M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, SEI., M.A, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Hamni Fadillah Nasution, M.Pd., selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah. Serta seluruh civitas Akademika UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Ibu Windari, S.E., M.A., selaku Pembimbing I dan Bapak M. Yarham, M.H, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat

bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.

7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Edi Efrison, Nurasih, Said Aqila Assidiqi, Alwa Nafisah Aisy, Alwan Habibie yang paling berjasa dan paling berharga dalam hidup peneliti, serta telah menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat sekolah dasar sampai kuliah di UIN SYAHADA Padangsidempuan. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Untuk sahabat peneliti Rinaldi Yusron Pardede, Gilang Sidiq, Ahmad Qodri, Ibrahim Wahid Mais, Cicha Agustin Pratiwi, Ratna Sri Dewi, Yeni Rizki Yanti Siregar, Aisyah Lestari Hasibuan S.E. serta teman-teman yang tidak dapat peneliti ucapkan namanya satu-persatu yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2018 khususnya Program Studi Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama untuk meraih gelar S.E (Sarjana Ekonomi), semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Juli 2023  
Peneliti

**MHD. ADLI NUR IMAM**  
**NIM 1840100117**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	dommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....يْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan	Nama
------------------	------	-----------	------

		<b>Tanda</b>	
اَ...اَ...اَ...اَ...	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
اِ...اِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
اُ...اُ...	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *ta mar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### D. Syaddah (*Tasydid*)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri

dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Batasan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>C. Batasan Istilah .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Rumusan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>F. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>G. Sistematika Pembahasan .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Kerangka Teori .....</b>	<b>13</b>
1. Pembiayaan Bermasalah.....	13
2. Penyelesaian Kekeluargaan .....	15
3. Bank Muamalat.....	16
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>17</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>21</b>
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>B. Jenis Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>C. Subjek Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>D. Sumber Data .....</b>	<b>29</b>
1. Data Sekunder .....	30
2. Data Primer .....	30
<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>31</b>
1. Observasi.....	31
2. Wawancara.....	31
3. Dokumentasi .....	31
<b>F. Teknik Pengolahan Data.....</b>	<b>32</b>

1. Reduksi Data .....	32
2. Penyajian Data .....	32
3. Kesimpulan Data.....	32
<b>G. Analisis Data .....</b>	<b>32</b>
<b>H. Teknik Keabsahan Data .....</b>	<b>32</b>

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

<b>A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>C. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>D. Keterbatasan penelitian .....</b>	<b>61</b>

#### **BAB V PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>63</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>65</b>

#### **Daftar Pustaka**

**DAFTAR TABEL**

**Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....18**

## Daftar Gambar

Gambar II. I Kerangka Pemikiran.....	21
--------------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi dalam suatu negara dapat dilihat dari aspek perbankan. Mendengar kata perbankan tidak asing lagi terutama di negara-negara maju seluruh dunia. Bank merupakan salah satu kerjasama yang dilakukan pihak lembaga keuangan dengan masyarakat (nasabah) dalam memenuhi kebutuhan. Bank dapat memudahkan setiap rutinitas masyarakat dalam aspek keuangan seperti, tempat menyimpan uang, melakukan suatu investasi, transfer uang, melakukan pinjaman, melakukan suatu pembayaran penting, dan lainnya. Oleh sebab itu, bank dapat dikatakan suatu darah perekonomian negara dimana suatu negara dikatakan maju memiliki bank yang maju pula.<sup>1</sup>

Dunia perbankan terdapat dua perspektif yakni bank perpektif konvensional dan Bank Syariah. Bank konvensional merupakan suatu lembaga keuangan yang melakukan kegiatan dalam aspek keuangan dengan melakukan sistem bunga. Melainkan, bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang melakukan kegiatan dalam aspek keuangan berdasarkan bagi hasil dan berlandaskan pada al-qur'an dan hadits. Bank dalam suatu negara sudah mengalami kemajuan ditandai ragamnya bank sehingga memiliki perspektif yang berbeda pula. Pembahasan pada penelitian ini lebih condong pada dunia perbankan syariah.

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 1.

Salah satu rutinitas bank syariah memberikan suatu pinjaman atau sering disebut pembiayaan. Secara bahasa *financing* (pembiayaan), suatu dana yang dikeluarkan pihak perbankan syariah kepada orang lain (masyarakat) dengan memenuhi syarat. Pembiayaan biasanya dilakukan oleh suatu masyarakat (nasabah) untuk mempermudah dalam menjalankan usaha dan mengembangkan usaha yang dimilikinya. Dengan adanya pembiayaan ditawarkan oleh bank syariah sehingga banyak nasabah yang mengajukan pembiayaan. Sehingga pertumbuhan pada produk pembiayaan mengalami kenaikan pada bank syariah. Akan tetapi, pertumbuhan produk pembiayaan yang mengalami kenaikan justru terdapat masalah yang terjadi yakni pembiayaan bermasalah.

Bank syariah diseluruh dunia memiliki produk pembiayaan, salah satunya pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan memiliki produk pembiayaan. Pada bank syariah tersebut masih memiliki kendala dalam yakni terjadinya pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah sering terjadi ditandai dengan macetnya pelunasan pinjaman yang dilakukan nasabah atas pembiayaan yang diajukan. Pembiayaan bermasalah dapat dilihat dari data yang diperoleh tercatat pada pembiayaan *murabahah* mengalami permasalahan dimana pada tahun 2018 berjumlah 236 nasabah bermasalah, pada tahun 2019 berjumlah 189 nasabah bermasalah dan pada tahun 2020 berjumlah 146 nasabah bermasalah.<sup>2</sup> Dari data tersebut, dapat dikatakan pada PT. Bank

---

<sup>2</sup> Fita Wulandari, 'Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Murabahah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Padangsidempuan' (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2021), hlm. 8.

Muamalat KCU Padangsidempuan mengalami pembiayaan masalah sehingga sangat dibutuhkan penyelesaian untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah.

Pembiayaan bermasalah terjadi pada suatu bank syariah, maka harus memiliki tindakan untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan melakukan penyelesaian guna meminimalisir perlahan-lahan resiko pembiayaan bermasalah. pembiayaan bermasalah dapat dilakukan oleh suatu bank syariah dengan penyelesaian non litigasi, yakni dengan cara penyelesaian pembiayaan bermasalah tanpa kejalur hukum pengadilan melainkan secara kekeluargaan dengan upaya seperti musyawarah, konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi dan lain-lain.<sup>3</sup>

Penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan prinsip kekeluargaan menghasilkan kedamaian tanpa terdapat rasa kebencian antara suatu pihak bank dengan nasabah. Prinsip kekeluargaan menghasilkan persaudaraan (*ukhuwah*), toleransi dan lainnya guna menjaga tetap harmonisnya dan akrabnya suatu bank syariah dengan nasabahnya. Toleransi terhadap suatu nasabah dengan prinsip kekeluargaan bank syariah dapat ditandai seperti, penanganan pembiayaan bermasalah memberikan tenggang waktu (*rescheduling*) atau penjadwalan kembali, persyaratan kembali (*reconditioning*), *restructuring* memperhatikan usaha nasabah, memberikan surat teguran, dan lain sebagainya.<sup>4</sup>

Pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa terjadinya pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan sehingga sangat

---

<sup>3</sup> Denico D. Lumban Tobing, 'Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT. Bank Danamon, Tbk. Cabang Semarang' (Tesis, Universitas Diponegoro), hlm. 100.

<sup>4</sup> Fita Wulandari, hlm. 8.

dibutuhkan penyelesaian prinsip kekeluargaan dengan cara strategi lainnya guna meminimalisir pembiayaan bermasalah. Di antara berbagai fungsi bank, salah satunya adalah kegiatan pembiayaan. Pembiayaan secara luas, berarti financing atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank kepada nasabah.

Kegiatan pembiayaan pada lembaga perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin menjalankan suatu usaha yang terhalang dalam masalah dana, sehingga bisa mendapatkan akses pinjaman dana dari bank, tentunya dengan perhitungan dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh bank. Kegiatan pembiayaan ini tidak hanya dilakukan oleh bank konvensional pada umumnya, namun juga oleh bank syariah sebagai bentuk dari kegiatan penyaluran dana terhadap masyarakat.

Pertumbuhan pembiayaan yang tinggi di tengah pasar lembaga pembiayaan yang sedang berkembang merupakan suatu yang didambakan. Akan tetapi, pertumbuhan pembiayaan yang tinggi bukan segalanya. Hal yang didambakan adalah pembiayaan dengan portofolio sehat dan tumbuh sesuai kebutuhan pasar. Oleh karena semangat tinggi dalam pertumbuhan, seringkali setelah pembiayaan diberikan bukan peningkatan pendapatan yang diperoleh, hal yang muncul justru permasalahan pembiayaan.

Setiap lembaga keuangan yang memberikan kredit atau pembiayaan pasti memiliki risiko, salah satunya adalah pembiayaan tersebut akan menjadi bermasalah atau pembiayaan dimana pihak nasabah tidak memenuhi persyaratan yang diperjanjikan, misalnya persyaratan mengenai pengembalian pokok pembiayaan, peningkatan margin deposit, pengikatan dan peningkatan agunan dan sebagainya. Adanya pembiayaan bermasalah akan menyebabkan menurunnya pendapatan bagi pihak 3 perbankan, selanjutnya memungkinkan terjadinya penurunan laba.

PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan salah satu dari bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan satu-satunya Bank Muamalat di Padangsidempuan. Dalam menjalankan kegiatan dan fungsinya juga menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan yang berupa pembiayaan *musyarakah*, pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *murabahah*, dan pembiayaan Multijasa (*Ijarah*). Dalam hal ini PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan juga mengalami risiko-risiko terkait pembiayaan yang disalurkan.

Risiko-risiko yang dihadapi PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan dalam proses penyaluran pembiayaan dana kepada nasabah memiliki kenyataan bahwasanya PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan memiliki nasabah yang tidak mampu mengembalikan pembiayaan yang diterimanya (pembiayaan bermasalah).<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Hikmatul Aliyah, 'Analisis Resiko Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia', 9.2 (2021), hlm. 61.

PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan dalam hal ini menyatakan bahwa yang termasuk dalam kategori pembiayaan bermasalah adalah Pembiayaan yang tidak lancar atau terlambat membayar angsuran pada saat jatuh tempo.

Pembiayaan dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan. Omzet usaha nasabah yang dibiayai menurun. Pembiayaan yang memiliki potensi merugikan, dan lain-lain.

Pembiayaan bermasalah yang terjadi perlu diselesaikan dengan secepatnya agar tidak berkelanjutan dan menjadi pembiayaan macet (*Non Performing Finance*) yang jika persentasenya terus meningkat akan mempengaruhi tingkat kesehatan suatu bank. Oleh karena itu pihak bank wajib menerapkan suatu cara untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah yang terjadi tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Penerapan Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pt Bank Muamalat (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)**".

## **B. Batasan Masalah**

Masalah pada penelitian ini lebih terarah dan tidak keluar pada topik pembahasan maka fokus dari penelitian ini hanya dibatasi pada Analisis Penerapan Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada

PT Bank Muamalat (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan).

### **C. Batasan Istilah**

Batasan istilah dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan untuk memudahkan penafsiran terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini maka peneliti memberi batasan istilah sebagai berikut:

1. Analisis merupakan suatu cara memecahkan masalah yang sering terjadi dengan melakukan pengkajian secara mendalam.
2. Penerapan Kekeluargaan yakni secara bahasa dapat dikatakan penerapan merupakan dasar sementara kekeluargaan dapat dikatakan bersifat keluarga. Sehingga maksud penerapan kekeluargaan ini yaitu suatu cara penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan menungkan rasa kekeluargaan, persaudaraan, tolong-menolong, toleransi dan lain-lain.
3. Penyelesaian merupakan suatu cara, proses, menangani dan penanggapan terhadap suatu hal yang terjadi.
4. Pembiayaan bermasalah merupakan suatu resiko pemberian pembiayaan yang mana terjadi penundaan pembayaran dan ketidakmampuan nasabah dalam melunasi kewajibannya.
5. Bank Muamalat merupakan bank syariah yang akan diteliti yaitu pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan. Bank Muamalat Kantor Cabang Padangsidempuan merupakan suatu lembaga keuangan syariah yang mana operasional dan kegiatan usahanya berprinsip syariah. Makna berprinsip

syariah yaitu menerapkan nilai-nilai spritual yang berlandaskan pada Al-qur'an dan Hadits.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, sehingga peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apa faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan?
2. Bagaimana penerapan prinsip kekeluargaan dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip kekeluargaan dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan pada penelitian ini terdapat pihak-pihak yang dapat memanfaatkan penelitian yang dilakukan peneliti. Adapun kegunaan penelitian dilakukan sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadikan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Akademik Sarjana Ekonomi (SE) dibidang Perbankan Syariah dan juga menambah wawasan atau ilmu pengetahuan terkait Analisis Penerapan Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Muamalat.

#### 2. Bagi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan agar dapat menambah literatur atau referensi di perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan dapat digunakan sebagai bahan bacaan atau literatur untuk penelitian-penelitian selanjutnya bila terkaitnya dengan penelitian ini.

#### 3. Bagi PT. Bank Muamalat

Penelitian ini digunakan agar memberi evaluasi dan pertimbangan dalam lembaga keuangan tersebut dalam meningkatkan dan mengembangkan lembaga keuangan syariah menjadi sukses terhadap lembaga keuangan lainnya.

#### 4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini digunakan agar masyarakat dapat terjamin pengajuan pembelian produk pembiayaan dan dapat meminimalisir permasalahan yang sering terjadi dengan penyelesaian kekeluargaan. Dan memberikan wawasan kepada masyarakat yang belum mengetahui produk pembiayaan dan penyelesaiannya secara kekeluargaan.

## **G. Sistematika Pembahasan**

BAB I yang meliputi latarbelakang masalahnya dimana dasar daripada, diidentifikasi masalahnya yang berisikan mengenai semua dimana berhubungan pada penelitiannya dimana nantinya dilakukan penelitian, batasannya di masalah dimana memiliki tujuan dalam membahaskan sebuah masalahnya menjadi terperinci dan menunjukkan objek penelitian, dan menguraikan dikonsep idealnya dimana berhubungan pada masalahnya dipenelitian serta dilanjutkannya atas uraiannya dimana menjelaskan fenomenanya di umum, rumusnya dimasalah berguna dalam menjelaskan segala hal dimana jadi pertanyaannya. Sedangkan tujuannya di penelitian termasuk jawabannya atas rumusnya di masalah ataupun beberapa pertanyaannya dimana mengungkapkannya segala hal dimana nantinya dihasilkan diakhir penelitiannya, kegunaannya dipenelitian berisikan mengenai hasilnya di penelitian supaya mampu memberikan manfaatnya untuk semua individu dimana membutuhkannya, sistematiknya di pembahasan berisikan mengenai penjabarannya dimana dilaksanakan penelitiannya daripada bahagian awalnya diisi serta diakhir penelitian.

BAB II yang terdiri dari kerangkanya diteori yang membahas mengenai teorinya dimana mendukung masalahnya dipenelitian dan dipertanggungjawabkan dan uraiannya mengenai obyek penelitiannya berdasarkan pada teorinya ataupun konsepnya dimana sudah diambilkan daripada beragam refrensinya pada penelitiannya, penelitiannya yang dahulu berisikan mengenai beragam hasilnya dipenelitian daripada oranglain, dan

kerangkanya pikiran berisikan mengenai pemikirannya peneliti mengenai variable ataupun permasalahan penelitiannya dimana akan diselesaikannya pemecahanannya yang menyangkutkan hubungannya variable serta solusidimana berhubungan pada problematikanya dipenelitian dimana diangkat menurut teorinya ataupun konsepnya para ahlinya dimana selanjutnya dipaparkan dengan suatu pemikirannya atas penelitiannya.

BAB III dimana meliputi lokasinya dipenelitian serta waktunya dipenelitian dimana membahas mengenai tempatnya dilakukannya penelitiannya serta waktunya dilakukannya penelitiannya, jenisnya penelitian yang bersifat kualitatif. Adapun dijenis datanya dimana dipakai yaitu penelitian kuantitatif. Sumbernya didata merupakan penjelasan dimana berisi mengenai darimanakah datanya yang diperoleh ataupun dipakai peneliti saat melakukan penelitiannya. Populasinya serta sampelnya berisi tentang penjelasan mengenai data yang digunakan. Teknik analisa datanya termasuk prosesnya ditahapan dimana dilaksanakan penelitiannya untuk mengelolah datanya. Teknik mengumpulkan datanya berisi tentang penjelasan mengenai data yang digunakan.

BAB IV, babnya menjelaskan mengenai hasilnya dipenelitian yaitu digambaran umumnya mengenai obyek penelitiannya, visinya serta misinya obyek penelitiannya dideskripsi datanya penelitian.

BAB V berisi tentang kesimpulannya yang membahas tentang hasil penelitian jawabannya atas pertanyaannya dirumusan masalahnya serta termasuk penarikannya digeneralisasi daripada hasilnya ditemuan penelitiannya

dimana termuatkan. Selanjutnya sarannya yaitu memuatkan pokoknya pikirannya sipeneliti terhadap pihaknya ataupun obyek penelitiannya agar dijadikan di bahan pertimbangannya untuk perusahaannya PT. Bank Muamalat Padangdimpuan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Pengertian Pembiayaan**

Kata pembiayaan atau kredit berasal dari bahasa Inggris yakni *creder* berarti kepercayaan. Secara istilah pembiayaan merupakan suatu kegiatan apabila seseorang memperoleh pembiayaan maka berarti ia memperoleh kepercayaan. Menurut Kasmir, pembiayaan merupakan penyediaan uang dan menagih uang yang dapat dipersamakan dengan itu dengan syarat adanya persetujuan antara pihak bank dengan pihak lain. Pihak bank mewajibkan pihak penerima uang untuk mengembalikan uang tersebut setelah jangka waktu, imbalan atau bagi hasil yang disepakati.<sup>1</sup> Pembiayaan (*financing*) merupakan pendanaan yang diterima oleh pihak bank dari pihak masyarakat kemudian disalurkan kembali untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.<sup>2</sup>

Pengertian pembiayaan dari berbagai para ahli, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan merupakan penyediaan dana berupa uang dari Bank Syariah yang mana nilainya ditentukan dengan uang. Uang tersebut diterima oleh pihak memerlukan dana (*nasabah*) kemudian melakukan kesepakatan atas pembiayaan tersebut. Adapun ayat yang menjelaskan tentang pembiayaan dapat dilihat dalam al-Qur'an al-Mujadillah ayat 12-13:

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 73.

<sup>2</sup> Binti Nur Aisyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hlm. 55.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا نُجِئْتُمُ الرَّسُولَ فَقَدِّمُوا بَيْنَ يَدَيْ نَجْوَاكُمْ صَدَقَةٌ  
 ذَٰلِكَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَأَطْهَرٌ فَإِن لَّمْ تَجِدُوا فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ ١٢ ءَأَسْفَقْتُمْ  
 أَن تُقَدِّمُوا بَيْنَ يَدَيْ نَجْوَاكُمْ صَدَقْتُمْ فَإِذْ لَّمْ تَفْعَلُوا وَتَابَ اللَّهُ عَلَيْكُمْ  
 فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَءَاتُوا الزَّكَاةَ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَاللَّهُ خَبِيرٌ بِمَا  
 تَعْمَلُونَ ١٣

Artinya: “Hai orang-orang beriman, apabila kamu mengadakan pembicaraan khusus dengan Rasul hendaklah kamu mengeluarkan sedekah (kepada orang miskin) sebelum pembicaraan itu. Yang demikian itu lebih baik bagimu dan lebih bersih; jika kamu tidak memperoleh (yang akan disedekahkan) maka sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. Apakah kamu takut akan (menjadi miskin) karena kamu memberikan sedekah sebelum mengadakan pembicaraan dengan Rasul? Maka jika kamu tiada memperbuatnya dan Allah telah memberi taubat kepadamu maka dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat, taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.<sup>3</sup>

Ayat ini memberikan penjelasan bahwa jika di antara kaum Muslimin ada yang diperintahkan Rasulullah SAW berdiri untuk memberikan kesempatan kepada orang tertentu untuk duduk, atau mereka diperintahkan pergi dahulu, hendaklah mereka berdiri atau pergi. Karena Nabi Muhammad SAW ingin memberikan penghormatan kepada orang-orang itu, ingin menyendiri untuk memikirkan urusan-urusan agama, atau melaksanakan tugas-tugas yang perlu diselesaikan dengan segera. Dari ayat ini dipahami bahwa orang-orang yang mempunyai derajat yang paling tinggi di sisi Allah adalah orang yang beriman dan berilmu. Ilmunya itu diamankan sesuai dengan yang diperintahkan Allah dan Rasul-Nya. Kemudian Allah menegaskan bahwa Dia Maha Mengetahui semua yang dilakukan manusia, tidak ada yang tersembunyi bagi-Nya.

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Karya Toha Putra, 2018), surah ke-58.

## 2. Jenis-Jenis Pembiayaan

Jenis-jenis pembiayaan dapat dibedakan pembiayaan berdasarkan tujuan penggunaan, pembiayaan dilihat dari jangka waktunya, pembiayaan dilihat dari sektor usaha, pembiayaan dilihat dari segi jaminan. Berikut penjelasan mengenai jenis-jenis pembiayaan yaitu:

- a. Pembiayaan berdasarkan tujuan penggunaannya terbagi atas modal kerja, pembiayaan konsumsi, dan pembiayaan investasi. Pembiayaan modal kerja bertujuan sebagai pendorong kebutuhan pada suatu bisnis agar terpenuhi yakni biaya upah, biaya kebutuhan bahan baku, biaya pengeluaran atas pembelian bahan baku dan lain-lain dengan syarat jangka waktu pendek kurun waktu satu tahun. Pembiayaan konsumsi merupakan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah dengan maksud untuk membeli barang-barang kebutuhan pribadi serta keperluan usaha. Sementara itu, pada pembiayaan investasi merupakan pembiayaan yang digunakan untuk mendirikan suatu proyek kerja baru. Pendirian proyek baru, wajib memenuhi kebutuhan kelancaran usaha berupa modernisasi mesin, peralatan, barang angkutan atas kelancaran kinerja usaha, perluasan usaha, dan lain-lain. Pembiayaan investasi biasanya memenuhi kurun waktu jangka panjang dan menengah.<sup>4</sup>
- b. Pembiayaan berdasarkan jangka waktunya terbagi atas yaitu, pembiayaan jangka pendek (pembiayaan yang diberikan dalam waktu satu tahun), pembiayaan jangka menengah (pembiayaan yang diberikan dalam waktu satu hingga 3 tahun seperti pembiayaan modal kerja, konsumsi, dan

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, hlm. 82.

investasi), dan pembiayaan jangka panjang (pembiayaan yang diberikan dalam waktu lebih dari 3 tahun).<sup>5</sup>

c. Pembiayaan berdasarkan pada sektor usaha terbagi atas, sektor industri dan sektor perdagangan. Pembiayaan sektor industri biasanya diberikan kepada nasabah yang ingin mengembangkan bisnisnya dalam bidang industri seperti industri elektronik, tekstil, pertambangan kimia dan lain-lain. Sementara pembiayaan dalam sektor perdagangan merupakan pemberian dana kepada pelaku ekonomi kecil, menengah dan besar. Pembiayaan perdagangan biasanya diajukan nasabah untuk perluasan pasar, meningkatkan jumlah penjualan sehingga membutuhkan dana pinjaman.<sup>6</sup>

d. Pembiayaan berdasarkan segi jaminan terbagi atas jaminan perseorangan, jaminan commercial paper, jaminan kebendaan bersifat tangible, dan pembiayaan tanpa jaminan. Jaminan kebendaan yang bersifat tangible, biasanya jaminan kebendaan seperti kendaraan bermotor, tanah, bangunan dan lain-lain. Jaminan perseorangan, biasanya jaminan yang dilakukan pihak Bank Syariah diakibatkan oleh jaminan seseorang atau badan yang mana bertanggungjawab dalam menjamin pembiayaan tidak bermasalah. Jaminan surat berharga (commercial paper) merupakan jenis pembiayaan berupa obligasi, saham, dan lain-lain di bursa efek. Terakhir, pembiayaan tanpa jaminan yang mana sering disebut sebagai blangko

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, hlm. 87.

<sup>6</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Pertama (Prenada Media Group, 2010), hlm. 105.

dengan dasar kepercayaan agar debitur mampu mengembalikan pinjaman tersebut.<sup>7</sup>

### 3. Unsur-Unsur Pembiayaan

Unsur-unsur pembiayaan dalam perbankan syariah biasanya diterapkan pada prinsip syariah. Dalam ajaran Islam, unsur-unsur pembiayaan berupa, Bank Syariah, Partner, Akad, Kepercayaan (trust), Jangka Waktu, Resiko, Balas Jasa dan lain-lain.

Pertama, Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang menyediakan dana kepada pihak yang memerlukan dana. Kedua, Partner (Mitra Usaha), merupakan salah satu pihak yang menerima pembiayaan tersebut dari pihak Bank Syariah. Ketiga, Kepercayaan (trust), merupakan suatu keyakinan pihak Bank Syariah dalam pemberian pembiayaan terhadap nasabah. Keempat, Akad merupakan suatu kesepakatan atau kontrak perjanjian yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah dengan pihak nasabah (partner). Kelima, Risiko merupakan kemungkinan kerugian akan terjadi pada pembiayaan yang disalurkan kepada nasabah (partner). Keenam, Jangka Waktu merupakan suatu periode waktu yang ditentukan oleh pihak Bank Syariah kepada nasabah dalam memenuhi pelunasan atas pembiayaan yang diajukan. Ketujuh, Balas Jasa merupakan suatu kesepakatan yang dilakukan pihak Bank Syariah dengan pihak nasabah dalam pemberian pembiayaan yang dikenakan balas jasa sesuai dengan akad yang telah disepakati.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Irham Fahmi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 99.

<sup>8</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 107.

#### 4. Prinsip-Prinsip Pembiayaan

Prinsip-prinsip pembiayaan dapat dilakukan dengan konsep 5C yakni, karakter (*character*), kemampuan (*capacity*), modal (*capital*), kondisi usaha (*condition of economy*), dan jaminan (*collateral*). Berikut penjelasan mengenai prinsip-prinsip pembiayaan dengan konsep 5C yaitu:

- a. *Character*, merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari seseorang yang akan diberikan pembiayaan benar-benar harus dapat dipercaya.
- b. *Capacity*, merupakan kemampuan atas calon debitur dalam pelunasan pembiayaan yang dikenakan.
- c. *Capital*, merupakan suatu penilaian pihak bank terhadap calon debitur dalam penggunaan modal yang diberikan.
- d. *Condition of Economic*, merupakan suatu penilaian pihak bank terhadap kondisi usaha yang dikelola calon debitur apakah memiliki prospek kinerja yang baik atau tidak sehingga meminimalisir resiko yang terjadi.
- e. *Collateral*, merupakan suatu penilaian pihak bank terhadap jaminan bersifat fisik atau non fisik yang diberikan calon debitur apakah sesuai dengan jumlah pembiayaan yang telah diberikan.

Sementara itu, terdapat prinsip-prinsip pembiayaan dalam Bank Syariah yaitu 7P berupa, *Personality* (Kepribadian), *Party* (Klasifikasi),

*Purpose* (Tujuan), *Prospect* (Perencanaan), *Payment* (Pelunasan), *Profitability* (Kemampuan), dan (*Protection* Perlindungan).<sup>9</sup>

## 5. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan merupakan salah satu kegiatan penyaluran dana Bank Syariah kepada calon nasabah. Adapun tujuan pembiayaan Bank Syariah sebagai berikut:

- a. Memperoleh pendapatan atas dana yang dihimpun pada Bank Syariah.
- b. Memperoleh pendapatan atas dana yang dihimpun pada Bank Syariah.
- c. Pembiayaan bertujuan agar masyarakat memperoleh dana untuk kegiatan investasi, menjalankan atau mengembangkan usaha, memperoleh barang-barang yang dibutuhkan.
- d. Pembiayaan bertujuan agar pemerintah mudah dalam pembangunan secara nasional dengan diterapkannya pajak.
- e. Pembiayaan bertujuan agar bank dapat mempertahankan usaha serta mengembangkan usaha dalam pelayanan jasa keuangan terhadap masyarakat.

Sementara fungsi dilakukannya pembiayaan dalam suatu Bank Syariah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan penggunaan uang, yang mana pihak Bank Syariah melakukan penghimpunan dan serta menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan dana. Sehingga penggunaan terhadap uang meningkat dengan adanya produk pembiayaan.

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, hlm. 136.

- b. Meningkatkan penggunaan barang, yang mana pihak bank dapat memproduksi bahan mentah menjadi bahan siap jadi akibat dari kegiatan pembiayaan yang dilakukan.
- c. Meningkatkan keinginan kuat untuk berusaha, yang mana pihak bank akan menyediakan dana dalam bentuk pembiayaan terhadap debitur yang kekurangan dana sehingga calon debitur lain juga tertarik akan pengembangan usaha mereka masing-masing.<sup>10</sup>

## 6. Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan berdasarkan kebijakan peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007, pembiayaan merupakan penyediaan dana atau piutang yang dipersamakan dengan itu. Sementara Pasal 1 Angka 12 Undang-Undang No.7 Tahun 1992, pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang beri dana tersebut mengembalikan uang tersebut sesuai dengan jangka waktu, imbalan atau bagi hasil yang telah disepakati.

Pembiayaan merupakan salah satu jenis kegiatan usaha yang dilakukan pihak lembaga keuangan syariah dalam rangka menyediakan dana kepada masyarakat atau nasabah dengan persyaratan mengembalikan dana tersebut kembali setelah jangka waktu, imbalan dan bagi hasil yang disepakati.<sup>11</sup> Pembiayaan bermasalah dapat disebabkan oleh nasabah yang tidak mampu memenuhi kewajibannya kepada bank. Berdasarkan ketentuan

---

<sup>10</sup> Mia Lasmi Wardiyah, *Pengantar Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2019), hlm. 186.

<sup>11</sup> Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Safiria Insania, 2009), hlm. 85.

peraturan perundang-undangan, setiap nasabah bank syari'ah yang mendapat pembiayaan dari bank syari'ah apa pun, setelah jangka waktu tertentu wajib hukumnya untuk mengembalikan pembiayaan tersebut kepada bank syari'ah berikut imbalan atau bagi hasil atau tanpa imbalan untuk transaksi dalam bentuk qardh telah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Transaksi tersebut berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bittamlik*
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam* dan *istishna*
- d. Transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang *qardh*
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.

Terjadinya resiko pembiayaan bermasalah dapat disebabkan oleh dua faktor yakni faktor intern bank dan ekstern bank dan nasabah. Berikut faktor intern dan ekstern bank dan nasabah sebagai berikut:

- a. Pemutus pembiyaan “takluk” terhadap tekanan yang datang dari pihak eksternal.
- b. Pengawasan bank setelah kredit diberikan tidak memadai.
- c. *Key person* dari perusahaan sakit atau meninggal dunia yang tidak dapat digantikan oleh oarng lain dengan segera.
- d. Perusahaan tidak efisien, yang tidak terlihat dari *overhead cost* yang tinggi sebagai akibat pemborosan.

e. Bank tidak mempunyai perencanaan kredit yang baik, dan lain-lain.<sup>12</sup>

Bank Syariah dan UUS dalam melaksanakan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan pihak Bank Syariah dan nasabah juga dapat percaya akan dana tersebut. Penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan agar keinginan yang tidak ingin terjadi dapat diatasi dan diminimalisir.

Menurut Wangsawidjaja, penanganan pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan melakukan berbagai upaya-upaya yang bersifat preventif dan represif. Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan dengan memelihara kesehatan dan meningkatkan daya tahan bank serta memberi kelayakan penyaluran dana terhadap nasabah.<sup>13</sup>

## 7. Penyelesaian Kekeluargaan

Penerapan Kekeluargaan yakni secara bahasa dapat dikatakan penerapan merupakan dasar sementara kekeluargaan dapat dikatakan bersifat keluarga. Sehingga maksud penerapan kekeluargaan ini yaitu suatu cara penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan menungkan rasa kekeluargaan, persaudaraan, tolong-menolong, toleransi dan lain-lain.

Dalam mediasi diperoleh kesepakatan bersama bahwa semua selesai tanpa adanya tuntutan lagi, tanpa ada paksaan, Semua sadar atas kesalahan-kesalahan yang terjadi dan juga diharapkan kepada kedua belah pihak bersedia untuk saling memahami, sepakat berdamai sehingga semua bisa kembali rukun untuk dapat menyelesaikan segera pembiayaan yang bermasalah tersebut.

---

<sup>12</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia, 2012), hlm. 92.

<sup>13</sup> Wangsawidjaja, hlm. 95.

Muswarah juga sebagai upaya bersama untuk menyelesaikan permasalahan dan persoalan didalam masyarakat. Dalam kamus besar bahasa indonesia, musyawarah merupakan pembahasan bersama dengan maksud mencapai keputusan atas penyelesaian masalah, perundingan, perembukan musyawarah. Dengan musyawarah untuk mencapai mufakat atau persetujuan bersama. Musyawarah merupakan bagian dari demokrasi dan masih sering digunakan di lingkungan masyarakat.

## **8. Bank Muamalat**

Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada 1 november 1991, yang di prakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, didukung oleh cendikiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994 telah menjadi bank Devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip *Wadiah* (titipan) dan *Mudharabah* (bagi-hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.

Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu lembaga keuangan yang berprinsip syariah. Ruang lingkup pada PT. Bank Muamalat Indonesia mempunyai kegiatan meliputi, menghimpun dana, menyalurkan dana, dan menawarkan produk dan jasa yang berprinsip layanan syariah. PT. Bank Muamalat Indonesia, memiliki visi dan misi diantaranya, visi: melakukan pergerakan terhadap program kemandirian ekonomi umat menuju terwujudnya tatanan masyarakat yang memiliki karakter, peduli dan tumbuh.

Sementara, misi: melakukan program-program pemberdayaan, ekonomi, dan sosial masyarakat secara terintegral dan komprehensif.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan Analisis Penerapan Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Muamalat (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan) :

**Tabel II. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1	Masrita Sari Skripsi IAIN Padangsidimpuan Tahun 2017.	Analisis Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di PT. BPRS Sindanglaya Kotanopan.	Hasil penelitian menyatakan bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Sindanglaya Kotanopan tidak serta merta melakukan eksekusi jaminan, akan tetapi dengan cara kekeluargaan dapat berjalan dengan baik ditandai dengan <i>rechedulling</i> atau penjadwalan kembali. <sup>14</sup>
2	Nadya Mellan Fitriana Skripsi IAIN Ponorogo Tahun 2019.	Analisis Metode Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro Murabahah Di Bank BRI Syariah KC Madiun.	Hasil penelitian menyatakan bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan mikro murabahah dapat dilakukan dengan beberapa pendekatan yakni penagihan secara intensif, surat teguran,

<sup>14</sup> Masrita Sari, 'Analisis Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di PT. BPRS Sindanglaya Kotanopan' (Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, 2017), hlm. 8.

			<i>restructuring</i> , dan lainnya. <sup>15</sup>
3	Denuardi Ahmad Sobari Skripsi IAIN Tulungagung Tahun 2020.	Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Produk Warung Mikro Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.	Hasil penelitian menyatakan bahwa dalam menangani pembiayaan bermasalah pada produk warung mikro di Bank Syariah Mandiri Tulungagung dengan menerapkan kebijakan sistim <i>restrukturung</i> dan <i>reschedulling</i> . <sup>16</sup>
4	Arie Rachma Putri dan Erna Chotidjah Suhatmi Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi, Vol. 1 No. 1, 2021.	Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah.	Hasil penelitian menyatakan bahwa strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada koperasi jasa keuangan syariah dengan <i>rescedulling</i> dan <i>reconditioning</i> . <sup>17</sup>
5	Iska Sanjaya, Dkk., Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah, Vol. 1 No. 2, 2021.	Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di BPRS Al-Falah Banyuasin Pada Masa Pandemi Covid-19.	Hasil Penelitian menyatakan bahwa penanganan pembiayaan murabahah bermasalah di BPRS Al-Falah Banyuasin pada masa pandemi Covid-19 dengan cara asas kekeluargaan, memberikan surat peringatan ( <i>reshedulling</i> ), persyaratan kembali ( <i>reconditioning</i> ),

<sup>15</sup> Nadya Mellan Fitriana, 'Analisis Metode Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro Murabahah Di Bank BRI Syariah KC Madiun' (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2019), hlm. 2.

<sup>16</sup> Denuardi Ahmad Sobari, 'Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Produk Warung Mikro Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung' (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2020), hlm. 1.

<sup>17</sup> Arie Rachma Putri and Erna Chotidjah Suhatmi, 'Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah', 1.1 (2021), hlm. 1.

			dan penataan kembali ( <i>restructuring</i> ). <sup>18</sup>
6	Kalyisah Baharuddin Skripsi Universitas Hasanuddin tahun 2013	Penerapan Prinsip kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada BMT AL-AMIN Makassar	Hasil Penelitian menyatakan bahwa dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah pada BMT AL-AMIN dengan menerapkan Prinsip Kekeluargaan, serta Tolong-menolong.
7	Azharsyah Ibrahim dan Arinal Rahmati Artikel Pembiayaan Bermasalah	Analisis Solutif Penyelesaian Bermasalah di Bank Syariah: Kajian Pada Produk Murabahah di Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh	Hasil Penelitian Menyatakan Bahwa Penelitian Ini Bertujuan Mengkaji Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah di Bank Muamalat Indonesia Dengan Sistem Dengan Cara Mereduksinya
8	Anggraeini Winda Skripsi UIN Raden Intan Lampung	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah dan Penanganan Permasalahannya Pada PT. BSM cb. Teluk betung Lampung	Hasil Penelitian Ini Menyatakan Bahwa di periode 2011-2016 pembiayaan murabahah mencapai Rp.69.696.629.231 dengan pembiayaan bermasalah Rp. 896.532.221. Jumlah ini masih dapat dikatakan normal karena belum mencapai 5%. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung Bandar Lampung adalah Dana Pihak Ketiga, Non Performing Financing Margin.

Dimana yang jadi perbedaan penelitiannya menurut penelitiannya dahulu diatas bisa diketahui daripada pernyataannya jika terdapat perbedaannya dihasil

<sup>18</sup> Iska Sanjaya, 'Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di BPRS Al-Falah Banyuasin Pada Masa Pandemi Covid-19', 1.2 (2021), hlm. 172.

penelitiannya disetiap penelitiannya. Ada ketidakkonsistennya dihasil penelitiannya yangdahulu dimana berhubungan pada judulnya. Dipenelitian dimana dilaksanakan, Masrita Sari melakukan penelitian di PT. BPRS Sidanglaya Kotanopan, Nadya Mella Fitriana melakukan penelitian di Bank BRI Syariah, Danuardi Ahmad Sobari melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulanggung, Arie Rachma Putri dan Erma melakukan penelitian di Koperasi Jasa Keuangan Syariah, Iska Sanjaya melakukan penelitian di BPRS Al-Falah Banyuasin Pada Masa Pandemi Covid-19, Kalysah Baharuddin melakukan penelitian di BMT Al-Amin Makassar, Azharsyah Ibrahim dan Arinal Rahmati melakukan penelitian di Bank Syariah, Anggreani Winda melakukan penelitian di BSM cabang Teluk Betung Lampung.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di lokasi penelitian yaitu pada Jl. Gatot Subroto No. 8 Kelurahan wek II, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara, 22718. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan September 2022 sampai Juli 2023

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara menggunakan logika secara ilmiah.<sup>1</sup> Jenis penelitian ini berdasarkan kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan objek penelitiannya manusia berupa masyarakat yang menjadi instrumen pada penelitian ini.<sup>2</sup> Metode penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif dilakukan agar dapat diimplementasikan hasilnya dalam objek penelitian tersebut. Pada penelitian ini dilakukan sistem pengumpulan data yang berasal dari hasil wawancara, kuesioner, dan lain-lain.<sup>3</sup>

#### **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan salah satu hal yang baik dilakukan penelitian meliputi pada orang, benda, atau lembaga dan lain-lain. Subjek penelitian merupakan salah satu pokok pembahasan dalam topik penelitian.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Cet-2 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), hlm. 5.

<sup>2</sup> Yanuar Ikbar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif* (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm. 123.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (CV. Alfabeta, 2006), hlm. 215.

<sup>4</sup> Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 156.

Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu: Analisis Penerapan Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Muamalat (Studi Kasus Pada KCU PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidempuan).

#### **D. Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Berikut penjelasan sumber data primer dan sumber data sekunder sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang dilakukan dilapangan. Data primer merupakan data yang paling pokok dalam penelitian ini dimana peneliti harus langsung terjun ke lokasi penelitian untuk memperoleh data penelitian yang dibutuhkan.<sup>5</sup> Adapun data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan beserta karyawan dan nasabah di KCU PT. Bank Muamalat Padangsidempuan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder sangat berbeda dengan data primer. Data sekunder merupakan data penelitian yang digunakan sebagai data pelengkap dari data primer. Data sekunder merupakan data penelitian yang dapat dijadikan data

---

<sup>5</sup> Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum* (Jakarta: Plaju, 2004), hlm. 57.

pada penelitian tidak dilakukan proses penyusunan terhadap data tersebut.

Data sekunder meliputi yaitu, dokumentasi dan publikasi.<sup>6</sup>

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yaitu suatu langkah yang paling pokok dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang jelas untuk hasil penelitian peneliti. Berikut proses pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan suatu proses kegiatan penelitian dengan mengamati, melihat, meninjau dengan seksama terhadap objek penelitian yang dilakukan.<sup>7</sup>

##### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan suatu proses kegiatan penelitian dengan cara memperoleh informasi atau data terkait penelitian yang dilakukan dengan cara tanya-jawab dengan narasumber secara langsung dilokasi penelitian. Lalu kemudiannya peneliti ketika melakukan wawancara mendengarkan mencatat apa yang disampaikan oleh narasumber.<sup>8</sup>

##### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan suatu catatan kejadian dari diperoleh dari lokasi penelitian dapat berbentuk lisan dan tulisan. Dokumentasi diperoleh sebagai data pelengkap dalam data penelitian. Dokumentasi diperlukan

---

<sup>6</sup> Rianto, hlm. 58.

<sup>7</sup> Ni' matuzahroh and Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori Dan Aplikasi Psikologi* (Malang: UMM Press, 2018), hlm. 2.

<sup>8</sup> Erwan Juhara, *Cendikian Berbahasa* (Jakarta: Gramedia Pratama, 2005), hlm. 97.

untuk mengecek kebenaran ataupun ketetapan informasi yang diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam.<sup>9</sup>

#### **D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

##### **1. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data merupakan langkah-langkah dalam mengolah data penelitian dengan melakukan observasi yaitu dengan mengamati objek penelitian secara langsung dilapangan, wawancara melalui proses tanya jawab dengan subjek penelitian. Dan juga menggunakan studi literatur dengan memanfaatkan sumber-sumber data seperti buku atau jurnal-jurnal yang relevan. Pengelolaan data pada penelitian ini terdiri dari:

- a. Reduksi data, data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Dalam penelitian lebih memfokuskan pada pengumpulan data agar memberikan gambaran yang lebih tajam terhadap hasil penelitian.
- b. Penyajian data, data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.
- c. Kesimpulan dan verifikasi data, merupakan tindakan penelitian dalam menginterpretasikan data, menggambarkan makna dari penyajian data.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat

---

<sup>9</sup> Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bojong: CV. Jejak, 2018), hlm. 145.

menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan data dalam penelitian diharapkan adalah merupakan temuan yang sebelumnya belum ada.

## **2. Analisis Data**

Analisis data dilakukan agar dapat menyelesaikan data penelitian. Menurut Miles dan Humberman dalam buku Albi anggito, analisis data merupakan langkah dalam mereduksi data, menyajikan data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data penelitian tersebut.<sup>10</sup> Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam. Dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya penuh.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun serta sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

## **3. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Data penelitian yang diperoleh dilakukan pengecekan keabsahan data atau uji keabsahan data dengan menggunakan kreabilitas, transferabilitas, auditabilitas, konfirmabilitas, dan trigulasi. Pengecekan keabsahan data

---

<sup>10</sup> Albi Anggito and Johan Setiawan, hlm. 237.

dilakukan agar peneliti dapat memastikan data penelitian benar atau salah.<sup>11</sup>

Teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi, sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber yaitu peneliti menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yakni kepada pimpinan, karyawan dan juga kepada nasabah KCU PT. Bank Muamalat Padangsidempuan.
- b. Triangulasi teknik yaitu peneliti menguji kredibilitas data dengan cara yang berbeda yaitu penulis melakukan teknik dalam pengambilan data yakni dengan melakukan wawancara dengan pimpinan, karyawan dan nasabah KCU PT. Bank Muamalat Padangsidempuan, serta mencari hal-hal yang berkaitan dengan objek yang diteliti yang disebut dokumentasi serta melakukan pengamatan seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh objek peneliti.
- c. Triangulasi waktu yaitu peneliti melakukan pengecekan keabsahan data pada sumber yang sama dalam waktu yang berbeda maksudnya dalam waktu yang berbeda peneliti melakukan wawancara dengan sumber-sumber data yang sama yaitu kepada pimpinan, karyawan dan nasabah KCU PT. Bank Muamalat Padangsidempuan.

---

<sup>11</sup> Suwardi Endraswara, *Penelitian Kebudayaan, Ideologi, Epistemologi, Dan Aplikasi* (Jakarta: Pustaka Widyatama, 2006), hlm. 111.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia berdiri pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Berdirinya Bank muamalat Indonesia dikemukakan oleh majelis ulama Indonesia (MUI), Ikatan cendikiawan muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan langsung dari pemerintahan republic Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992/1412 H. Bank muamalat Indonesia semakin berkembang dan semakin banyak mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi syariah (Asuransi Takaful), dana pensiun lembaga keuangan muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang kemudian menjadi terobosan di Indonesia.

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari loka karya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan oleh Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam musyawarah nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta yang diselenggarakan pada tanggal 22-25 Agustus 1999 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah di Indonesia.

Realisasinya dilakukan pada tanggal 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akta pendirian PT Bank Muamalat Indonesia Tbk di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 tanggal 1 November 1991 yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurna, S.H dengan izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.

Pada tanggal 27 Oktober 1994 bank muamalat Indonesia berhasil mendapatkan predikat sebagai Bank Devisa yang tujuannya untuk memperkokoh sebagai Bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang dikembangkan. Pada tahun 1998 Indonesia mengalami krisis moneter DAN Bank Muamalat juga terimbas dampak krisis yang mengakibatkan Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 Miliar, Untuk mengembalikan dan memperkuat modal, Bank Muamalat Indonesia mencari modal berupa pinjaman dengan Islamic Development Bank (IDB) yang berada di Jeddah, Arab Saudi. Tanggal 21 Juni 1999 Islamic Development Bank resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Kurun waktu 3 tahun Bank Muamalat Indonesia berhasil mengembalikan kondisi dan rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi pegawai Bank Muamalat, ditunjang oleh pemimpin yang kuat dan tegas, serta strategi pengembangan usaha yang tepat dan ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syariah secara murni.<sup>1</sup>

Pada saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi Indonesia. Jaringan

---

<sup>1</sup> Bank Muamalat Indonesia, *Laporan Keuangan Tahunan (Annual Report) 2013* <<http://displayer>> [accessed 15 March 2023].

Bank Muamalat Indonesia didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 kantor pos online/SOOP diseluruh Indonesia, 1996ATM, serta 95.000 merchant debit. Bank Muamalat Indonesia saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu produk sharegold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa.

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosis untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

Seiring berkembangnya waktu, pada tahun 2005 Bank Muamalat Indonesia memiliki 47 kantor cabang, 12 kantor cabang pembantu, dan 92 kantor kas, 50 kantor pos dan 2 unit pelayanan syariah (UPS). Sedangkan pada tahun 2009 Bank Muamalat mendapat izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia yang menjadi Bank pertama di Indonesia yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Salah satu kantor Bank Muamalat adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan.

Pada awal pendiriannya Bank Muamalat Cabang Pembantu Padangsidempuan ini merupakan Kantor Kas Muamalat yang di ketuai oleh bapak Ir. Fauzi selaku Branch Manager Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan, yang setiap minggunya kantor kas ini didatangi oleh

pengawas dari kantor Cabang Padangsidempuan. Kantor kas Padang Sidempuan ini hanya berfungsi sebagai pengumpul dana dari masyarakat. Pada saat itu kantor kas hanya menerima tabungannya dari masyarakat tanpa adanya pembiayaan yang disalurkan.

Kantor kas Padangsidempuan berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu Padang Sidempuan pada tahun itu juga tepatnya pada tahun 2004 yang pada saat itu dipimpin oleh Ibu Retha Anhar dan kemudian digantikan oleh Bapak M. Amin Lubis sampai sekarang yang menyandang sebagai Sub Branch Manager (SBM) di Padang Sidempuan. Pada saat perubahan dari kantor kas menjadi kantor Cabang Pembantu ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu: 1. Meningkatkan dana pihak ketiga (DPK) 2. Meningkatkan kesehatan bank yang pada saat itu non performing finance nyaksimal mencapai tiga. 3. Meningkatkan out standing. Saat perubahan dari kantor kas menjadi kantor cabang Pembantu, maka fungsinya sedikit bertambah. Tidak hanya dibebankan tanggungjawab untuk mengumpulkan dana pihak ketiga/dana masyarakat, tetapi juga menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dan memberikan jasa-jasainnya.

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia**

### **a. Visi**

Adapun Visi Bank Muamalat Indonesia “Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar di Indonesia dengan ekstensi yang diakui ditingkat *regional*”.

**b. Misi**

Sedangkan Misi dari Bank Muamalat Indonesia “ Membangun lembaga 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.<sup>2</sup>

**c. Profil Bank PT. Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidimpuan**

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidimpuan beroperasi pada tanggal 03 Juli 2003, untuk peresmian dibuka pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, pejabat setempat serta seluruh karyawan, yang pada saat itu berjumlah 16 orang.

Pimpinan 1 di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidimpuan pada periode tahun 2003-2004 yaitu bapak Hasmal Sunadi. Setelah itu pada periode tahun 2004-2008 pimpinan II oleh bapak Dedi Muliya. Pada periode tahun 2008-2011 pimpinan III oleh bapak Armansyah Mirja, kemudian periode ke-IV tahun 2012-2015 dipimpin oleh bapak Ir. Fauzi, kemudian periode ke-V tahun 2015-2018 dipimpin oleh bapak Muhammad Helmi, kemudian periode ke-VI tahun 2018

---

<sup>2</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada 28 Februari 2023, pukul 20.55 WIB

sampai sekarang dipimpin oleh ibu Efrida Yanti Siregar. Jumlah karyawan pada cabang Padangsidempuan sebanyak 23 orang karyawan, sedangkan jumlah ATM sebanyak 2 buah yang terletak di cabang Padangsidempuan.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 8 Kota Padangsidempuan. Pada awalnya gedung ini digunakan untuk tempat bioskop, tetapi kemudian dikontrakkan untuk kantor PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidempuan. Lokasi ini mudah dijangkau, karena lokasinya berada di pusat kota, yang gedungnya berdampingan dengan Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres kota, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan, serta Plaza Anugrah pusat pasar.

#### **d. Struktur Organisasi**

Dari segi etimologi struktur berasal dari kata *structure* diartikan sebagai satu susunan unsur dan pelatihannya menurut pola penataan tertentu. Organisasi adalah kumpulan beberapa orang untuk sepakat mencapai satu tujuan bersama. Struktur organisasi lahir sesuai dengan tujuan organisasi, disusun atas dasar kesepakatan para individu yang bergabung dalam organisasi. Karena dengan struktur tersebut mereka menempatkan diri, memerankan diri serta mengembangkan diri untuk beraktivitas dalam organisasi dalam hal mencapai tujuan organisasi.

### e. Tugas dan Tanggungjawab

Tugas dan tanggung jawab pegawai yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia sebagai berikut :

#### 1) *Branch Manager*

*Branch manager* memiliki tugas memimpin seluruh bagian yang ada dan bertanggungjawab atas segala kegiatan yang berlangsung mengenai perkembangan dan kelangsungan hidup serta berperan penting dalam menetapkan kebijakan dan mengambil keputusan demi kemajuan bank.

#### 2) *Operating Manager*

Adapun tugas dan tanggungjawab *operating manager* sebagai berikut:

- a) Mengkoordinasikan pekerjaan dan *staff* di area *costumer service*, dan kas penata jasa agar optimal.
- b) Menciptakan suasana kerja yang harmonis sesama karyawan maupun atasan.
- c) Mengatasi permasalahan yang terjadi di area operasional yang mengarah pada prosedur.
- d) Bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan operasional cabang, yang dimana tanggung jawab dalam berbagai bentuk laporan misalnya, taksiran harian, rekening dan neraca.
- e) Menciptakan sistem pendukung operasional yang bagus sebagai acuan untuk memberi kepuasan pelayanan bagi nasabah.

### 3) *Marketing*

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang *marketing*:

- a) Mengoptimalkan penerimaan saham, simpanan non saham, angsuran pokok.
- b) Memaksimal kualitas penyaluran dan pelepasan pinjaman.
- c) Memproduksi produk layanan kepada masyarakat.
- d) Melakukan pembiayaan Pendampingan kepada nasabah.

### 4) *Residance Auditor*

Adapun tugas dan tanggungjawabnya:

- a) Melakukan Pemeriksaan tentang kebenaran dan kelengkapan.
- b) Melaporkan hasil temuan *zero defect* ke kantor pusat sekali sebulan.
- c) Melakukan *cash count* di teller dan ruang *vault* sekali sebulan.
- d) Bertanggung jawab melakukan pemeriksaan ulang secara *random* terhadap data *statement* rekening koran sebelum di kirim dan dibuat laporan berita setelah pemeriksaan.

### 5) *Costumer Service*

*Costumer service* adalah staff kantor yang berada *front linier* dan juga berhubungan langsung dengan nasabah, adapun tugas dan tanggungjawabnya sebagai berikut:

- a) Menjelaskan dan memaparkan produk maupun jasa kepada calon nasabah yang datang ke bank maupun konsultasi lewat via telepon.
- b) Melayani pembukaan, penutupan ataupun perubahan rekening dan memastikan semua sudah sesuai standar operasional.

- c) Menanggapi seluruh keluhan nasabah yang berkaitan dengan dunia perbankan.
- d) Memberikan informasi kepada nasabah apabila ada sesuatu yang berhubungan dengan bank dan nasabah.
- e) Melakukan koordinasi dengan bagian pihak lain.

#### 6) *Teller*

*Teller* merupakan *front linier* yang memiliki tugas serta tanggungjawab yang berhubungan langsung dengan nasabah. Adapun tugas dan tanggungjawabnya adalah:

- a) Melayani transaksi penyetoran dan pembayaran tunai.
- b) Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank.
- c) Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan penghitungan pencocokan dan saldo pada neraca harian.
- d) Menginput data transaksi kekomputer
- e) Membantu pelanggan memesan produk, seperti cek, kartu kredit dan kartu debit.

#### 7) *Back Office*

Adapun tugas dan tanggungjawab *back office*:

- a) Memeriksa seluruh transaksi.
- b) Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
- c) Melakukan administrasi pengelolaan perusahaan
- d) Mengurus berkas pembelian dan pemasaran produk

#### 8) *Security*

*Security* merupakan bagian dari *front linier* yang berhubungan langsung dengan nasabah, yang dimana tugas dan tanggungjawab *security* yaitu harus bersikap ramah kepada nasabah dengan cara membukakan pintu dan mengucapkan salam selamat datang dan disamping itu *security* juga bertugas membantu nasabah yang kesulitan serta menjaga keamanan dan ketertiban bank.

#### 9) *Office Boy* (OB)

Adapun tugas dan tanggungjawab *office boy*:

- a) Selalu menjaga kebersihan kantor bank.
- b) Menyediakan makan dan minum pegawai bank.
- c) Menjaga serta memelihara inventarisasi dan peralatan perlengkapan bank.

#### 10. *Driver*

*Driver* memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai sopir yang mengantar dan menjemput karyawan yang sedang menjalankan tugasnya dan sang *Driver* harus bertanggungjawab dengan alat transportasi yang digunakan agar selalu dalam keadaan baik.

### **f. Ruang Lingkup PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan**

Pada umumnya setiap kegiatan usaha bank adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana lalu dikelola oleh bank untuk disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan. Berbeda dengan bank syariah yang benar-benar menerapkan prinsip syariah, pihak

bank menghimpun dana nasabah dan menyalurkannya kembali sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlandaskan Al-Qur'andan Sunah.

**g. Kegiatan yang Dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Kcu Padangsidimpuan**

1. PT Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan telah meluncurkan internet banking, SMS banking, mobil ebanking, yang lebih memahami dan memberi solusi untuk memudahkannasabah dengan sistem android.
2. PT Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan bekerjasama dengan Asuransi Manu life dan Sun life untuk jasa asuransi
3. PT Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan bekerja sama dengan BPJS untuk program BPJS KetenagaKerjaan.

**B. Hasil Penelitian**

**a. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan**

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah hukum. Pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam meminjam dengan bunga atau dengan kata lain riba. Sedangkan bank syariah adalah lembaga keuangan syariah yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa jasa lain dalam lalu lintas pembayaran disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Menentukan ataupun memilih bank mana yang akan digunakannya yang pastinya

memberikan efek positif terhadap nasabah yang bisa memberikan kemudahan dan keuntungan juga secara bersamaan.<sup>3</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu bank syariah yang ada di Kota Padangsidempuan yang memiliki berbagai macam pilihan produk yang dapat ditawarkan kepada calon nasabah sesuai dengan kebutuhan. Selain itu adapula faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

Maka untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan maka peneliti sudah melakukan wawancara dengan Ibu Baiko, Ibu Nurawati Lumban Tobing, Namboru Naudur S, Bapak Apul Haloho, Nasli Merlina Simamora, Elprida Tanjung dan Ibu Ahotda selaku nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Berikut adalah hasil wawancara dari nasabah, faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim:

a. Faktor penghasilan

Faktor penghasilan terlebih bila usaha dijalankan berdasarkan hasil alam. Seperti misalnya, warga sekitaran kota padangsidempuan yang bekerja sebagai petani, perkebunan karet ataupun sawit, dan juga nelayan yang memperoleh hasil usahanya dari alam apabila harga permintaan pasar menurun, ini akan mempengaruhi keuntungan yang diraih oleh si

---

<sup>3</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2008), hal.1

pemilik usaha. Tentukan pengaruh nasabah dalam menyelesaikan kewajibannya.

b. Faktor Produk

Produk adalah faktor produk yang dimana jumlah dapat berubah dalam waktu tertentu. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Baiko selaku nasabah yang menggunakan produk Tabungan Muamalat Umum di Bank Muamalat, beliau mengatakan informasi mengenai Bank Muamalat dari temannya yang menggunakan Bank Muamalat.

Wawancara dengan Ibu Baiko:

“Saya mengetahui informasi mengenai Bank Muamalat dari teman saya, yang kebetulan menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan”. Dan “saya tertarik menggunakan Bank Muamalat ini karena Produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya dan pelayanan yang diberikan memuaskan dengan sikap pihak bank yang ramah”. Menurut pengetahuan saya bank syariah tidaklah memakai bunga seperti bank konvensional, karena bank syariah itu memakai prinsip bagi hasil sesuai syariat islam. Saya hanya ingin mencoba menggunakan bank syariah, karena rasa ingin tahu yang didorong oleh kawan saya”.<sup>4</sup>

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Baiko, maka dapat disimpulkan beliau mengetahui informasi tentang PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dari temannya yang merupakan orang Islam yang kebetulan menggunakan Bank Muamalat, pelayanannya memuaskan serta tempat yang nyaman dan pihak bank pun ramah, adapun produk yang ditawarkan bervariasi, namun ia memilih tabungan umum dikarenakan adminnya yang murah dan tidak memiliki potongan

---

<sup>4</sup>Wawancara dengan Ibu Baiko, selaku nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 21 Februari 2023, Pukul 10.25 WIB

bulanan sama sekali disampaikan oleh Ibu Baiko.

c. Faktor Promosi

Promosi adalah salah satu alasan nasabah menggunakan bank syariah karena pihak bank melakukannya dengan sangat baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Nurmawati Lumban Tobing selaku nasabah pembiayaan yang telah menyelesaikan, beliau mengatakan bawah mengetahui informasi tentang Bank Muamalat dari pihak bank yang melakukan promosi. Wawancara dengan Ibu Nurmawati Lumban Tobing:

“Saya mengetahui informasi mengenai Bank Muamalat ini dari pihak bank yang melakukan promosi, saya tertarik melihat pegawai yang sangat sopan dan baik dalam berbicara. Saya memutuskan menggunakan Bank Muamalat ini karena keinginan sendiri bukan karena ada unsur paksaan dari pihak manapun, saya ingin mengetahui lebih jauh mengenai bank syariah”. Saya tertarik menggunakan Bank Muamalat karena bunga yang lebih rendah dibandingkan bank konvensional, dan kalo sekiranya saya ingin menyetorkan uang secara langsungpun lumayan dekat dari rumah saya”. Kemudian “Ketertarikan Awal Saya Pada Bank ini adalah sikap baik dan ramah pihak bank dalam menawarkan kepada masyarakat”.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurmawati Lumban Tobing dapat disimpulkan bahwa ia mengetahui PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan ini dari pihak Bank yang melakukan Promosi langsung dan ibu ini berpendapat bahwa pegawai Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan ini sangatlah ramah dan tempatnya yang lumayan dekat dari kediaman. Beliau mengatakan alasan

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Ibu Nurmawati Lumban Tobing, selaku nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 21 Februari 2023, Pukul 10.25 WIB.

ketertarikan dengan Bank Muamalat karena tidak menggunakan sistem bunga. Ia tertarik untuk menabung di bank ini dengan alasan jikalau menyetor uang secara langsungpun akan lebih mudah dan beliau mengatakan bunga dan riba itu kurang menguntungkan kedua belah pihak. Ibu ini menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan karena pelayanannya yang nyaman. Dengan itu dapat kita analisis bahwa faktor yang memengaruhinya untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan kenyamanan dalam menggunakan pelayanan dalam bank tersebut. Selain itu yang menjadi alasan Ibu Nurmawati Lumban Tobing untuk menggunakan Bank Muamalat Indonesia ialah karena produk yang sesuai kebutuhan dan alasan menghindari bunga yang lebih tinggi.

d. Faktor Lokasi

Lokasi juga adalah hal penting yang dipertimbangkan nasabah dalam keputusan memilih menggunakan suatu bank. Hal sesuai dengan hasil wawancara dengan Naboru Naudur S, beliau mengetahui tentang Bank Muamalat Indonesia dari kawan lingkungan sekitarnya dan lokasi usaha Naboru Naudur S ini dekat dengan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Beliau mengatakan bahwa dia sudah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan sudah hampir satu tahun. Hasil Wawancara dengan Ibu Naudur S:

“Saya mengetahui informasi mengenai Bank Muamalat dari lingkungan sekitar saya dan kebetulan lokasi usaha (toko) saya juga dekat dengan bank ini, saya memilih Bank Muamalat karena keinginan saya sendiri bukan karena ada unsur paksaan,

meskipun saya berada dikalangan muslim”.Saya mengetahui juga mendapat penjelasan tentang informasi mengenai Bank Muamalat ini dari tetangga saya yang merupakan seorang muslim, kawan dilingkungan sekitar saya juga”. Saya sudah menggunakan Bank Muamalat lumayan lama, karena saya juga sudah pernah menjadi nasabah di bank konvensional akan tetapi saya setelah mengetahui kelebihan nya saya lebih memilih menjadi nasabah Bank muamalat saja”.Walaupun tidak seramai bank konvensional tapi saya sudah nyaman menggunakan Bank Muamalat ini”.<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Namboru Naudur S dapat disimpulkan bahwa Namboru Naudur S menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan karena karena keinginan beliau sendiri yang didorong oleh faktor sosial dan situasional. Faktor sosial yang dimana beliau mengetahui Bank Muamalat Indonesia ini dari kawan lingkungannya, kemudian faktor situasionalnya yang dimana Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan ini dekat dengan usaha milik Namboru ini.

Kemudian adapula faktor Internal yaitu keinginan sendiri untuk pindah dari bank konvensional ke bank syariah tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun, beliau juga mengatakan tentang bunga/riba yang kurang menguntungkan kedua belah pihak dan dilarang Sebagian kalangan.

#### e. Faktor Pelayanan

Pelayanan adalah faktor yang juga memengaruhi nasabah dalam memilih menggunakan sebuah bank, karena pelayanan adalah bentuk dari

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Namboru Naudur S, Selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 08 Oktober 2022, Pukul 14.00 WIB

sifat yang dibuktikan oleh kinerja yang baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Apul Haloho selaku nasabah pembiayaan yang sudah menyelesaikannya beliau mengatakan bahwa sudah lama mengetahui PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan namun diperjelas pada saat pihak bank melakukan promosi. Wawancara dengan Bapak Apul Haloho:

“Saya sudah lama mengetahui Bank muamalat ini namun saya masih kurang jelas setelah mendengar penjelasan pada saat promosi dari pihak bank barulah saya ingin mencoba menjadi nasabahnya. Saudara saya kebetulan adalah pengguna bank syariah, yang mengatakan bahwa pelayanan bank syariah sangatlah baik”. Kemudian saya tertarik menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan karena pelayanan yang memuaskan, adapun produk yang saya pilih adalah pembiayaan *mudharabah*.<sup>7</sup>

#### f. Faktor Reputasi

Faktor reputasi juga bisa menjadi suatu pandangan bagi nasabah dalam memilih menggunakan sebuah bank. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Apul Haloho dan Ibu Elprida Tanjung:

“Sejauh ini saya masih merasakan kenyamanan dan rasa aman dalam bertransaksi di Bank Muamalat ini dan selama saya menjadi nasabah di sini saya belum pernah merasakan kesalahan maupun terjadi perselisihan dalam riwayat bertransaksi. Jikalau masih ada kesempatan dan umur yang panjang saya masih ingin menjadi nasabah di Bank Muamalat ini, karena saya sudah nyaman dengan pelayanan serta citra kinerja dari pihak dengan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, Kenyamanan adalah hal yang perlu diberikan oleh pihak bank kepada nasabah agar menjaga kelangsungan hubungan antara pihak bank dan nasabah.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan Bapak Apul Haloho, Selaku Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, Tanggal 21 Februari 2023, Pukul 10.25 WIB

<sup>8</sup>Wawancara dengan Bapak Apul Haloho, Selaku Nasabah di Bank Muamalat KCU Padangsidempuan, Tanggal 21 Februari 2023, Pukul 10.25 WIB

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apul Haloho diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang memengaruhi Bapak Apul Haloho untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan antara lain faktor sosial yang dimana beliau mengetahui Bank Muamalat Indonesia melalui kawan walaupun hanya sekedar tahu yang kemudian diperjelas oleh pihak bank, kemudian faktor internal atau psikologis yang ada niat sendiri untuk mencoba dengan menggunakan bank syariah, dan faktor situasional yang dimana ada saudara beliau merupakan pengguna bank syariah lainnya yang mengatakan bahwa pihak bank syariah sangatlah ramah pada nasabah.

g. Faktor *Profit Sharing*

Bagi hasil menurut terminologi asing (*Inggris*) dikenal dengan *profit Sharing* yang dalam kamus ekonomi diartikan sebagai pembagian laba. Secara Definitive *Profit Sharing* diartikan: “Distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan”. Secara umum *Profit sharing* pembeda paling ciri khas antara bank syariah dan bank konvensional, yang mana hal ini menjadi alasan nasabah untuk memilih menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Hal sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Ahotdabeliau mengatakan bahwa mengetahui informasi mengenai informasi tentang PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan pada saat pihak bank melakukan promosi. Wawancara dengan Ibu Ahotda:

“Saya mengetahui informasi tentang PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan melalui promosi salah seorang pegawai

bank tersebut yang sangat baik dan ramah”.Saya tertarik menggunakan Bank Muamalat awalnya untuk mencoba-coba saja tapi setelah saya menggunakan produk tabungan wadiah yang apabila mencapai target yang akan ditentukan maka akan ada undian yang dilakukan”. Dan menurut saya bunga pada konvensional kurang menguntungkan kedua belah pihak karena kadang kala usaha tidak selalu beruntung ada fase naik turunnya”.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ahotda diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang memengaruhi Ibu Ahotda adalah faktor internal yaitu beliau berinisiatif sendiri untuk menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan serta telah mengetahui tentang bunga/riba yang dilarang. Adapun faktor lainnya adalah faktor kebutuhan dan kenyamanan yang dimana dia tertarik karena sesuai kebutuhan dan kenyamananya sebagai nasabah.

Untuk mengetahui bagaimana nasabah memilih dan menentukan bank yang akan digunakan, teori yang harus dipelajari adalah mengenai perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari faktor pribadi, sedangkan faktor eksternal yaitu produk, lokasi, promosi, dan pelayanan.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara dengan nasabah diatas maka dapat disimpulkan bahwa nasabah tertarik menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dikarenakan Produk, pelayanan, lokasi dan promosi. Faktor pelayanan nasabah mengetahui bahwa bunga/riba itu dilarang menurut agama masing-masing serta

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Ahotda, Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 21 Februari 2023, Pukul 10.25 WIB

kepercayaan kepada pihak bank syariah juga memiliki pengaruh paling penting terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah bank syariah, fasilitas yang diberikan telah memadai juga mudah diakses oleh nasabah. Adapun faktor paling besar yang memengaruhi keputusan nasabah menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah:<sup>10</sup>

- 1) Produk yang ditawarkan pada saat promosi oleh pihak bank syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah, telah disesuaikan disesuaikan dengan teori konsumen.
- 2) Promosi yang baik serta fasilitas yang mudah memadai, hal ini dibuktikan oleh nasabah yang mengatakan bahwa pegawai pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan sangat baik dan ramah saat melakukan promosi.
- 3) Lokasi yang terjangkau, hal ini sesuai dengan faktor eksternal yang dimana lokasi yang dekat maupun strategis menjadi pendorong nasabah untuk menentukan bank mana yang akan digunakan.
- 4) Pelayanan yang baik dan memuaskan, sesuai dengan kebutuhan seorang nasabah ialah menginginkan pelayanan yang memuaskan
- 5) Reputasi yang baik, sebuah bank harus selalu menjaga citra nama baiknya demi kelangsungan hidup bank agar nasabah tertarik menggunakan bank tersebut.

---

<sup>10</sup>Aliman Syahuri Zein, *Analisis Determinan Non-Muslim Memilih Lembaga Keuangan Syariah di Kotapadangsidiempuan*, (Padangsidiempuan: Bypass, 2022), hlm. 76.

6) Adanya teman maupun keluarga dari golongan non muslim maupun muslim yang menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan, Hal ini disesuaikan dengan faktor sosial dengan dorongan keinginan untuk mencoba menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

**b. Penerapan Prinsip Kekeluargaan dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah**

Penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan mempertimbangkan aspek kekeluargaan dapat melibatkan pendekatan yang berbasis kerjasama, komunikasi terbuka, dan perencanaan keuangan yang bijak. Berikut ini merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh Kcu. Bank Muamalat Padangsidimpuan dalam mengatasi pembiayaan bermasalah yang terjadi secara kekeluargaan, berdasarkan wawancara dengan Ahotda, ia mengatakan:

“Jika mengalami keterlambatan pembayaran, biasanya Kcu. Bank Muamalat Padangsidimpuan Menghubungi nasabah debitur melalui via telepon dengan cara mengingatkan nasabah akan keterlambatan pelunasan pembiayaan yang telah jatuh tempo”. Selain itu bank juga akan mengunjungi/silaturahmi nasabah dengan menanyakan alasan nasabah atas keterlambatan pembayaran”.<sup>11</sup>

Selain itu nasabah yang lain menuturkan hal yang berbeda, dimana bapak Ipul Haloho mengatakan:

“Biasanya jika nasabah mengalami keterlambatan pembayaran pihak bank akan menawarkan *rescheduling* (penambahan jangka waktu) kepada nasabah, cara ini dilakukan jika ternyata pihak nasabah tidak mampu untuk memenuhi kewajiban dalam pembayaran kembali

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Ahotda, Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan, 21 Februari 2023, Pukul 10.25 WIB

angsuran pokok maupun bagi hasil yang sudah ditentukan. Hal tersebut disesuaikan dengan proyeksi arus kas yang bersumber dari kemampuan usaha nasabah yang sedang mengalami kesulitan”.<sup>12</sup>

Selain itu pendapat diatas juga sejalan dengan pendapat yang dikatakakan oleh Naboru Naudur S. yang mengatakan:

“Biasanya ketika mengalami keterlambatan pembayarab pihak bank akan menawarkan memperpanjang jangka waktu angsuran, misalnya semula angsuran ditetapkan setiap 3 bulan kemudian diberi jangka waktu menjadi 6 bulan dan menurunkan jumlah untuk setiap angsuran yang mengakibatkan perpanjangan jangka waktu pembiayaan.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait di KCU Bank Muamalat Padangsidimpuan, dapat disimpulkan bahwa bank tersebut menerapkan beberapa strategi untuk mengatasi pembiayaan bermasalah dengan pendekatan yang berorientasi pada kekeluargaan dan solusi. Salah satu tindakan pertama yang diambil oleh bank ketika nasabah mengalami keterlambatan pembayaran adalah menghubungi nasabah melalui telepon. Tujuannya adalah untuk mengingatkan nasabah tentang keterlambatan pelunasan pembiayaan yang telah jatuh tempo. Ini mencerminkan upaya bank untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan nasabah dan memberikan kesempatan untuk mengatasi masalah. Bank juga melakukan pendekatan yang lebih langsung dengan mengunjungi atau melakukan silaturahmi kepada nasabah. Selama kunjungan ini, pihak bank bertanya kepada nasabah tentang alasan keterlambatan pembayaran. Ini menunjukkan kepedulian bank terhadap situasi nasabah dan memberikan kesempatan

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Apul Haloho, Selaku Nasabah di Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan, Tanggal 21 Februari 2023, Pukul 10.25 WIB

<sup>13</sup> Wawancara dengan Naboru Naudur S, Selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan, 08 Oktober 2022, Pukul 14.00 WIB.

untuk mengevaluasi solusi yang sesuai. Nasabah yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran dapat ditawarkan *rescheduling*, yaitu penambahan jangka waktu pembayaran. Keputusan ini didasarkan pada proyeksi arus kas dari usaha nasabah yang sedang mengalami kesulitan. Tujuannya adalah untuk memberikan kelonggaran kepada nasabah dalam menyelesaikan kewajiban pembayaran. Bank juga dapat menawarkan perpanjangan jangka waktu pembiayaan dengan mengubah frekuensi angsuran atau menurunkan jumlah setiap angsuran. Ini memberikan nasabah lebih banyak waktu dan fleksibilitas dalam melunasi pembiayaan mereka.

Selain itu berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh Kcu. Bank Muamalat diantaranya adalah:

- a. *Reconditioning* (persyaratan kembali), merupakan perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan, perubahan jadwal pembayaran, jumlah pembayaran, perubahan nisbah dan bagi hasil. Seperti contoh nasabah bank melakukan pembayaran sesuai kemampuan dan kondisi yang nasabah alami tanpa memperpanjang waktu pembayaran.
- b. Surat Teguran/Peringatan, Apabila cara diatas kurang berhasil maka pihak Kcu. Bank Muamalat Padangsidempuan melakukan peringatan dengan tertulis, dalam surat tersebut pihak bank menetapkan batas pelunasan sesuai dengan kebijakan yang telah di tentukan. Selanjutnya dicantumkan peringatan terhadap nasabah yang melanggarnya.

- c. *Restructuring*, meningkatkan kemampuan nasabah dalam membayar pokok dan bagi hasil jaminan. Dalam cara ini hal yang harus diperhatikan adalah prospek usaha dan itikad baik nasabah.
- d. Lelang, cara terakhir yang dilakukan oleh pihak Kcu. Bank Muamalat Padangsidempuan ialah mengeksekusi jaminan yaitu mengambil alih jaminan atau melelang jaminan nasabah.<sup>14</sup>

Berdasarkan temuan yang diperoleh oleh peneliti dalam pengamatan lapangan, dapat disimpulkan bahwa bank mengadopsi strategi penanganan pembiayaan bermasalah dengan pendekatan yang terstruktur dan berulang. Ketika upaya penagihan pertama tidak berhasil, bank tidak menyerah begitu saja. Mereka mencoba lagi dengan pendekatan yang berbeda. Dalam upaya penagihan langsung, terkadang nasabah tidak ada di rumah untuk berbicara. Dalam situasi seperti ini, bank mencoba menghubungi nasabah melalui telepon, walaupun sering kali tidak ada respons atau nasabah memilih untuk mengabaikan pesan-pesan seluler. Selanjutnya, bank melakukan pemantauan terhadap aktivitas nasabah sehari-hari dan berusaha mendekati mereka secara emosional dan dengan pendekatan yang mengedepankan aspek kekeluargaan

Namun demikian, pihak Kcu. Bank Muamalat Padangsidempuan membuat kebijakan untuk mencegah terjadinya risiko yang mestinya ditanggung oleh pihak bank. Upaya yang pertama dilakukan yaitu memperingati dengan cara kekeluargaan, namun nasabah tidak mengindahkan teguran pihak bank tersebut maka dilakukan akad ulang, apabila nasabah

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Ibu Fatidah Anni Nasution, selaku *marketing* di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 23 Februari 2023, Pukul 10.00 WIB.

mengalami tahap macet nasabah dianggap sudah melakukan wanprestasi (ingkaran janji), dan tindakan terakhir yang dilakukan pihak bank yaitu pelelangan jaminan yang diberikan pada saat awal pembiayaan, Dengan adanya nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah di Kcu. Bank Muamalat Padangsidimpuan pihak bank dapat memberikan sanksi sesuai dengan kondisi nasabah yang melakukan wanprestasi, karena tindakan tersebut dapat merugikan pihak.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah. Persepsi tersebut adalah benar karena sesuai dengan aturan perjanjian berdasarkan fatwa DSN-MUI untuk menyimpan dan menghimpundana, pembiayaan dan kegiatan lainnya sesuai dengan syariah. Keberhasilan perbankan syariah membutuhkan waktu dan dukungan umat Islam. Jika kita masih ragu dengan bank syariah, perlu kita ketahui bahwa disetiap bank syariah ada Dewan Pengawas Syariah yang bertanggung jawab untuk mengawasi setiap operasi dan kontrak bank agar sesuai dengan hukum syariah.

KCU Bank Muamalat Padangsidimpuan mengadopsi strategi penanganan pembiayaan bermasalah dengan pendekatan yang terstruktur dan berulang. Ketika upaya penagihan pertama tidak berhasil, bank tidak menyerah begitu saja dan mencoba pendekatan yang berbeda. Mereka melakukan upaya penagihan langsung, meskipun seringkali nasabah tidak ada di rumah atau tidak merespons panggilan telepon atau pesan seluler.

Pihak bank juga memiliki kebijakan untuk mencegah risiko yang mestinya ditanggung oleh bank. Upaya pertama adalah memberikan peringatan dengan pendekatan yang bersifat kekeluargaan. Namun, jika nasabah tidak mengindahkan teguran tersebut, bank dapat melakukan akad ulang atau restrukturisasi pembiayaan. Apabila nasabah masih mengalami kesulitan dan telah mencapai tahap wanprestasi (ingkar janji), bank akan mengambil tindakan lebih lanjut, termasuk pelelangan jaminan yang diberikan saat awal pembiayaan. Tindakan ini sesuai dengan kondisi nasabah yang melakukan wanprestasi, sebagai upaya untuk melindungi kepentingan bank.

Berbagai pemahaman yang dimiliki responden tentang alasan untuk menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan yang tidak terlepas dari lebih dulu mengetahui tentang bank konvensional sampai dengan karena hubungan dengan pekerjaan. Hal tersebut sangat jauh diharapkan oleh hukum Islam, karena dari zaman rasullah sudah ada riba yang sangat dilarang. Akan tetapi Nasabah Non Muslim belum tentu mengetahui larangan riba sesuai dengan layaknya ummat muslim, tapi mereka juga mengetahui riba itu adalah penambahan jumlah oleh pihak bank. Jadi Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Nasabah Menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah responden yang mengatakan bahwa memilih menggunakan Bank Muamalat karena Faktor Produk, Promosi, lokasi, pelayanan, *Profit sharing* dan *religious stimuli*.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Finka Agustia (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019), Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Nasabah untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah memilih bank syariah karena faktor produk yang sesuai keinginan nasabah, promosi yang dilakukan pihak bank menarik hati nasabah karena keramahan, lokasi yang terjangkau cukup dekat dengan kediaman dan karena faktor keinginan sendiri.<sup>15</sup>

Ada juga responden yang mengatakan bahwa faktor yang memengaruhinya untuk menggunakan Bank Muamalat adalah faktor Produk, lokasi dan promosi saja. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari Muhammad Hadi Akbar Mutawalli, (skripsi, Universitas Islam Alauddin Makassar,2019) Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi minat nasabah non muslim menggunakan bank syariah adalah faktor produk yang sesuai kebutuhan, kemudian lokasi yang terjangkau karena dekat keramaian dan kediaman , selanjutnya faktor promosi yang menarik perhatian hati yang ingin menggunakan bank syariah.<sup>16</sup>

Adapula responden nasabah non muslim yang mengatakan bahwa keputusannya memilih menggunakan bank syariah adalah faktor fasilitas yang memadai, promosi yang menarik dan produk yang sesuai kebutuhan dan keinginan sebagai konsumen. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Evi

---

<sup>15</sup>Finka Agustia,” Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim untuk Menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bandar Lampung”.(skripsi: IAIN Metro, 2019). Hal.51

<sup>16</sup>Muhammad Hadi Akbar Mutawalli,”Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Bank Syariah di Makassar”, (skripsi UIN Alauddin Makassar,2019). Hlm.79

Yufitri dan Raina Linda Sari, (skripsi, UMSU, 2020),” Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi minat Nasabah menggunakan bank syariah adalah faktor fasilitas yang memadai dan mudah untuk diakses, kemudian faktor promosi yang pada saat promosi pihak bank melakukannya dengan baik dan bersikap ramah sehingga menarik perhatian dan faktor produk yang dimana produk ini adalah alasan utama dalam keputusan nasabah dalam memilih bank syariah yang akan digunakan.<sup>17</sup>

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Rusdy selaku kepala koordinator *financing* di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Beliau menyatakan bahwa jumlah nasabah non muslim pada tahun 2020 sebanyak 65 nasabah kemudian jenis produk yang diminati adalah tabungan wadiah dikarenakan tidak memiliki admin bulanan sama sekali. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah nasabah non muslim yang menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan mengalami peningkatan menjadi sejumlah 73 orang nasabah.<sup>18</sup>

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih banyak membutuhkan penyempurnaan dikarenakan masih ada banyak keterbatasan peneliti dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.

---

<sup>17</sup>Evi Yufitri dan Raina Linda Sari,” Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan”, dalam Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1 No. 1, 2012, hlm. 78.

<sup>18</sup>Wawancara dengan Bapak Rusdy, selaku kepala Koordinator *Financing* Pt. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 04 Agustus 2022, pukul 10.00 WIB

2. Keterbatasan tenaga, waktu serta biaya dan tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut, meskipun peneliti mengalami hambatan dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti sudah berusaha sekuat tenaga dan pikiran agar penelitian ini berjalan sesuai yang diharapkan.
3. Peneliti mengalami kesulitan dalam mencari dan menemui responden untuk menyesuaikan waktu tempat dan suasana.
4. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara yang peneliti berikan kepada nasabah non muslim PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, secara psikologis tidak mengetahui kejujuran dalam hati maupun pikiran ketika responden menjawab pertanyaan wawancara yang disampaikan oleh peneliti.
5. Keterbatasan teori-teori terhadap masalah yang dibahas, sehingga memungkinkan indikator-indikator instrument kurang valid dan detail.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang telah dilakukan oleh peneliti yang berjudul Analisis Penerapan Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan adalah:

a. Faktor Produk

Nasabah non muslim memilih menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan, karena produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan sebagai nasabah.

b. Faktor Promosi

Nasabah non muslim mengetahui informasi mengenai bank dari pihak promosi bank, yang mana pada saat promosi pihak bank melakukannya dengan sangat baik dan menarik karena kualitas maupun kesopanan dari pihak promosi.

c. Faktor Pelayanan

Pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu alasan nasabah dalam menentukan menggunakan suatu bank, yang dimana nasabah non muslim tertarik menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan karena pelayanannya yang baik dari segi fasilitas, pelayanan administrasi maupun sikap santun dalam melayani nasabah.

d. Faktor Lokasi

Lokasi suatu bank sangat memengaruhi minat nasabah dalam menentukan memilih menggunakan suatu bank, yang dimana pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpun nasabah non muslim memilih menjadi nasabahnya dengan alasan lokasi yang dekat dengan kediaman maupun usaha sinasabah.

e. Faktor *Profit Sharing*

Bagi Hasil (*Profit Sharing*) adalah ciri khas yang paling membedakan bank syariah dan bank konvensional, yang mana hal ini menjadi alasan nasabah non muslim yang menggunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpun guna menghindari bunga yang tinggi pada bank konvensional.

f. Faktor Reputasi

Reputasi bank sangat penting bagi semua bank karena reputasi ini dapat memengaruhi pertimbangan nasabah dalam memilih menggunakan bank, yang nama pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpun, saat diwawancarai seorang nasabah non muslim mengatakan citra bank muamalat ini sangatlah baik dan hal itu yang menjadi alasannya untuk menggunakan bank tersebut.

2. cara yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpun dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah adalah dengan pendekatan kekeluargaan PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpun mengadopsi

strategi penanganan pembiayaan bermasalah dengan pendekatan yang terstruktur dan berulang. Ketika upaya penagihan pertama tidak berhasil, bank tidak menyerah begitu saja dan mencoba pendekatan yang berbeda. Mereka melakukan upaya penagihan langsung, meskipun seringkali nasabah tidak ada di rumah atau tidak merespons panggilan telepon atau pesan seluler. Pihak bank juga memiliki kebijakan untuk mencegah risiko yang mestinya ditanggung oleh bank. Upaya pertama adalah memberikan peringatan dengan pendekatan yang bersifat kekeluargaan. Namun, jika nasabah tidak mengindahkan teguran tersebut, bank dapat melakukan akad ulang atau restrukturisasi pembiayaan. Apabila nasabah masih mengalami kesulitan dan telah mencapai tahap wanprestasi (ingkar janji), bank akan mengambil tindakan lebih lanjut, termasuk pelelangan jaminan yang diberikan saat awal pembiayaan. Tindakan ini sesuai dengan kondisi nasabah yang melakukan wanprestasi, sebagai upaya untuk melindungi kepentingan bank.

## **B. Saran**

1. PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan harus lebih kreatif dan inovatif dalam melakukan promosi dengan cara mensosialisasi ataupun menjelaskan tentang bank syariah yang lebih luas dan jelas kepada masyarakat khususnya masyarakat non muslim guna agar perbankan syariah ini lebih merata dikalangan masyarakat yang berbeda keyakinan. Promosi ini bisa dilakukan melalui media, brosur, ataupun media cetak lainnya

maupun pihak bank/marketing yang turun langsung kelapangan untuk mempromosikan kepada masyarakat non muslim.

2. PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan bisa juga menambah mesin ATM diberbagai tempat tujuannya agar nasabah lebih mudah melakukan transaksi dan agar bank syariah ini terlihat lebih besar dan luas cakupannya dikalangan masyarakat.
3. PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan untuk tetap menjaga citra keramahan pelayanan yang sudah diketahui nasabah guna meningkatkan masyarakat yang akan menjadi nasabah dibank syariah tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bojong: CV. Jejak, 2018)
- Arie Rachma Putri and Erna Chotidjah Suhatmi, 'Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah', 1.1 (2021)
- Bank Muamalat Indonesia, *Laporan Keuangan Tahunan (Annual Report) 2013* <<http://displayer>> [accessed 15 March 2023]
- Binti Nur Aisyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015)
- Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Safiria Insania, 2009)
- Denico D. Lumban Tobing, 'Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT. Bank Danamon, Tbk. Cabang Semarang' (unpublished Tesis, Universitas Diponegoro)
- Denuardi Ahmad Sobari, 'Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Produk Warung Mikro Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung' (unpublished Skripsi, IAIN Tulungagung, 2020)
- Erwan Juhara, *Cendekian Berbahasa* (Jakarta: Gramedia Pratama, 2005)
- Fita Wulandari, 'Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Murabahah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Padangsidempuan' (unpublished Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2021)
- Hikmatul Aliyah, 'Analisis Resiko Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia', 9.2 (2021)
- Irham Fahmi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Iska Sanjaya, 'Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di BPRS Al-Falah Banyuasin Pada Masa Pandemi Covid-19', 1.2 (2021)
- Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Pertama (Prenada Media Group, 2010)
- , *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011)
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Raja Grafindo Persada, 2002)

- , *Manajemen Perbankan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014)
- Masrita Sari, 'Analisis Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di PT. BPRS Sindanglaya Kotanopan' (unpublished Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2017)
- Mia Lasmi Wardiyah, *Pengantar Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2019)
- Nadya Mellan Fitriana, 'Analisis Metode Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro Murabahah Di Bank BRI Syariah KC Madiun' (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2019)
- Ni' matuzahroh and Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori Dan Aplikasi Psikologi* (Malang: UMM Press, 2018)
- Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2007)
- Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum* (Jakarta: Plaju, 2004)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (CV. Alfabeta, 2006)
- Suwardi Endraswara, *Penelitian Kebudayaan, Ideologi, Epistemologi, Dan Aplikasi* (Jakarta: Pustaka Widyatama, 2006)
- Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Cet-2 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002)
- Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia, 2012)
- Yanuar Ikbar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif* (Bandung: Refika Aditama, 2012)









Hasil Wawancara dengan Bapak Tomy Laksamana salah satu Pegawai PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan



Hasil Wawancara dengan Ibu Winda Kartika salah satu Pegawai PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan

---