



**ANALISIS PENYELESAIAN PEMBIAYAAN
BERMASALAH PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Ditajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**NATA AULIYA NASUTION
NIM. 15 401 00254**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2020**



**ANALISIS PENYELESAIAN PEMBIAYAAN
BERMASALAH PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

NATA AULIYA NASUTION

NIM: 15 401 00254

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2020**



**ANALISIS PENYELESAIAN PEMBIAYAAN
BERMASALAH PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam
Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

NATA AULIYA NASUTION

NIM: 15 401 00254

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

Muhammad Isa, ST. MM
NIP: 19800605 201101 1 003

Pembimbing II

Adanan Murroh Nasution, MA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2020

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Nata Auliya Nasution**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 3 Januari 2020
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Nata Auliya Nasution** yang berjudul "**Analisis Penyelesaian pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST.MM
NIP. 1980065 201101 1003

PEMBIMBING II

Adanan Murroh Nasution, M.A



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Nata Auliya Nasution
NIM : 15 401 00254
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

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

Padangsidimpuan, 3 Januari 2020
Saya yang menyatakan,



Nata Auliya Nasution
NIM. 15 401 00254

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai Civitas Akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nata Auliya Nasution
NIM. : 15 401 00254
Fakultas : EkonomidanBisnis Islam
Prodi : PerbankanSyariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada **Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga**. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalihkan, media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penelitidan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 3 januari 2020

Yang menyatakan,



NATA AULIYA NASUTION
NIM. 15 401 00254



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : NATA AULIYA NASUTION
Nim : 15 401 00254
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT.
Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

Ketua

Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
NIP. 19730725 199903 1 002

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

Anggota

Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
NIP. 19730725 199903 1 002

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Azwar Hamid, M.A
NIP. 19860311 201503 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :

Di : Padangsidempuan
Hari/ Tanggal : Selasa/ 04 Februari 2020
Pukul : 13.30 WIB s/d 16.00 WIB
Hasil/ Nilai : Lulus/ 72 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,28
Predikat : SANGAT MEMUASKAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENYELESAIAN PEMBIAYAAN
BERMASALAH PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG SIBOLGA.**

NAMA : NATA AULIYA NASUTION
NIM : 15 401 00245

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, Februari 2020
Dekan,



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



Scanned with
CamScanner

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa turunkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan, beserta keluarga dan para sahabatnya. Amin.

Skripsi ini berjudul **“Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panyabungan”**, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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. Olehkarenaitu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang,

M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga,
Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

- Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Kamaluddin, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
 3. Ibu Nofinawati, M.A sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan sekretaris prodi Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd, serta civitas akademik IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
 4. Bapak Muhammad Isa, ST. MM. Pembimbing I dan Bapak Adanan Murroh Nasution, MA. Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, yang telah sabar memberi bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
 5. Bapak Yusri Fahmi, M.A selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
 6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Untuk pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panyabungan yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kcp Panyabungan, serta seluruh karyawan BANK SYARIAH MANDIRI KCPPANYABUNGAN yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.

8. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Mungkin Nasution dan Ibunda Nurana Lubis yang telah membimbing dan memberikan dukungan moral dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya.

Fery Antoni Purwadi, Akhyar, Riska Safitri, Masliana, Achi Fugi, Ayu Andira, Nova, Maimunah. Serta sahabat-sahabat saya tercinta lainnya yang telah memberikan dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar

tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesai skripsi ini. Teristimewa kepada saudara-saudara saya, kakak dan adik tercinta yang selalu membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Sungguh telah sangat berarti pelajaran dan pengalaman yang peneliti temukan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga menuju tahap ujian akhir.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Padangsidempuan, Desember 2019
Peneliti,

NATA AULIYA NASUTION
NIM. 15 401 002 54

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. 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	kadan 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	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	ء	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

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fatḥah	A	a
— /	Kasrah	I	i
— ؤ	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
ؤ.....	fatḥah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
اِ.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
اُ.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat 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).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem 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.

5. 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.

- a. 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.
- b. 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.

6. Hamzah

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

7. 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.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital 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.

9. 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. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

ABSTRAK

NAMA : NATA AULIYA NASUTION
NIM : 15 401 00254
JUDUL :ANALISIS PENYELESAIAN PEMBIAYAAN
BERMASALAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SIBOLGA.

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana berdasarkan prinsip syariah. Jika pengembalian pembiayaan tidak sesuai kesepakatan, maka hal ini yang akan memicu terjadinya pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan dan menganalisis penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pembiayaan bermasalah, proses penyelesaian pembiayaan bermasalah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang pembiayaan, pembiayaan bermasalah, pelaksanaan pembiayaan bermasalah, penyelesaian pembiayaan bermasalah.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini memperoleh data dengan menggunakan data sekunder dengan menelaah buku-buku yang menjadi sumber referensi dan data primer dari informan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga yang sesuai dengan judul peneliti. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, menunjukkan bahwa analisa penyelesaian pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga mengalami peningkatan pembiayaan bermasalah yang signifikan dari tahun 2014-2016 yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berasal dari nasabah yaitu adanya iktikad yang tidak baik dari nasabah, omset usaha menurun dan musibah yang dialami nasabah seperti kebakaran, kebangjiran dan sebagainya. diselesaikan dengan adanya tahapan. *Pertama*, apabila nasabah sudah masuk pada kategori kolektibilitas empat dan lima, maka PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga akan memberikan surat pemberitahuan I ,II, dan III serta *On The Spot*. *Kedua*, apabila tidak ada konfirmasi setelah surat pemberitahuan III, maka dilakukan penagihan, penyelesaian melalui surat peringatan dan penyelesaian melalui restrukturisasi kemudian lelang.

Kata kunci: Analisis, Penyelesaian, Pembiayaan Bermasalah.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Batasan Istilah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Pembahasan.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	10
1. Pembiayaan.....	10
a. Pengertian Pembiayaan.....	10
b. Jenis Pembiayaan.....	11
c. Unsur-Unsur Pembiayaan.....	16
d. Fungsi Pembiayaan.....	16
e. Manfaat Pembiayaan.....	17
f. Analisis Pembiayaan.....	20
g. Tujuan Analisis pembiayaan.....	27
h. Penggolongan Kualitas Pembiayaan.....	28
2. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah.....	33
a. Pengertian Penanganan.....	33
b. Pengertian Pembiayaan Bermasalah.....	33
c. Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah.....	34
d. Dampak Pembiayaan Bermasalah.....	35
e. Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah.....	36
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Fikir.....	41

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Waktu dan Lokasi Penelitian	43
	B. Jenis Penelitian	43
	C. Subjek Penelitian	44
	D. Sumber Data	44
	E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	45
	F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	47
	G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Hasil Penelitian	50
	1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Mandiri	50
	2. Kegiatan Usaha Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga	55
	3. Produk-Produk Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga	56
	4. Jenis-Jenis Pembiayaan pada Bank Mandiri Syariah	59
	5. Syarat Pembiayaan Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga	60
	6. Visi dan Misi Bank Syariah	63
	7. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga	64
	8. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	66
	B. Pembahasan Hasil Penelitian	76
	1. Pelaksanaan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga	76
	2. Proses Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga	80
	3. Keterbatasan penelitian	89
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	90
	B. Saran-Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Perkembangan Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga.....	2
Tabel II.1: Penelitian Terdahulu.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 : Bagian Kategori pembiayaan.....	42
Gambar II. 2 : Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga merupakan salah satu Bank Syariah yang menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat sekitarnya. Pembiayaan dengan akad jual beli *murābahah* lebih diminati nasabah pengusaha mikro. Bila dibandingkan dengan jenis pembiayaan lainnya. Bentuk jaminan yang diterima oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga bermacam-macam seperti: Akta Tanah, Rumah atau Kebun yang sudah dilegalisasi oleh pihak Kantor Pertanahan atau Sertifikat dari pejabat pembuat Akta Tanah (PPAT) dan sejenisnya. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).¹

Tentu sebelum menyalurkan pembiayaan PT. Bank Syariah Mandiri telah terlebih dahulu melakukan penilaian terhadap watak, kemampuan, modal dan prospek usaha nasabah. Selain itu penerapan sistem merupakan salah satu unsur pembiayaan agar pihak PT. Bank Syariah Mandiri dapat memperoleh keyakinan atas kemampuan nasabah mengembalikan hutangnya.²

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari bapak Zainul Arifin Zul bagian *Micro Financing Sales*. Pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah

¹Wawancara dengan Bapak Zainal Arifin ZuL, *Micro Financing Sales* Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga, Kamis, 5 September 2019 pukul 16.00 WIB.

²[Http://www.mandirisyahiah.co.id](http://www.mandirisyahiah.co.id), diakses 28 April 2019 pukul 10.00 WIB.

Mandiri Cabang Sibolga mengalami naik-turun setiap tahunnya dari tahun 2014-2018.

Tabel I.1
Perkembangan Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga
pada tahun 2014-2018

No	Tahun	Jumlah Pembiayaan (Dalam Rupiah)	NPF	NPF dengan Penanganan Jaminan
1.	2014	90 M	3 %	33%
2.	2015	70 M	6%	30%
3.	2016	65 M	5%	35%
4.	2017	73 M	3%	25%
5.	2018	75 M	0,7%	10%

Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga, data diolah

Tahun 2014, jumlah pembiayaan yang disalurkan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga sebesar Rp 90 Milyar, dari jumlah pembiayaan yang disalurkan Rp 90 Milyar ini yang berstatus NPF sebesar 3%, dari jumlah pembiayaan Rp 90 Milyar. Tahun 2015, jumlah pembiayaan yang disalurkan Rp 70 Milyar , dari jumlah pembiayaan yang disalurkan Rp 70 Milyar ini yang berstatus NPF sebesar 6%, dari jumlah pembiayaan Rp 70 Milyar. Tahun 2016, jumlah pembiayaan yang disalurkan Rp 65 Milyar, dari jumlah pembiayaan yang disalurkan Rp 65 Milyar ini yang berstatus NPF sebesar 5%, dari jumlah pembiayaan Rp 65 Milyar. Tahun 2017, jumlah pembiayaan yang disalurkan Rp 73 Milyar, dari jumlah pembiayaan yang disalurkan Rp 73 Milyar ini yang

berstatus NPF sebesar 3%, dari jumlah pembiayaan Rp 73 Milyar. Tahun 2018, jumlah pembiayaan yang disalurkan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga sebesar Rp 75 Milyar, dari jumlah pembiayaan yang disalurkan Rp 75 Milyar ini yang berstatus NPF sebesar 0,7% dari jumlah pembiayaan Rp 75 Milyar.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa, dari tahun 2014-2018 jumlah pembiayaan mengalami perubahan yang tidak stabil, dimana pada tahun 2014 jumlah pembiayaan Rp 90 Milyar, NPF 3% sementara pada tahun 2018 jumlah pembiayaan Rp 75 Milyar, NPF 6% dan NPF dengan penangan jaminan 30%. Sehingga jika dibandingkan dari perubahan jumlah pembiayaan keseluruhan, NPF dan NPF penangan jaminan yang dapat dikategorikan perubahan yang tidak stabil atau perubahan yang bernilai negatif (bermasalah) pada tahun 2014-2016 sesuai data dari NPF dan NPF dengan penangan jaminan di atas. Sehingga pihak bank disarankan untuk lebih teliti sebelum menyalurkan pembiayaan.

Kurangnya pengawasan oleh bank terhadap pembiayaan yang sedang berlangsung kepada nasabah yang tidak mempunyai iktikad baik untuk membayar atau mengembalikan kewajiban dalam melunasi pinjaman yang didapatkan pada lembaga bank tersebut. Risiko ini akan semakin tampak ketika perekonomian dilanda krisis. Turunnya pendapatan dapat berpengaruh pada penghasilan perusahaan, sehingga perusahaan atau nasabah pembiayaan mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajiban membayar utang-utangnya.

Dalam hal ini bank tidak akan memperoleh hasil yang memadai karena jaminan yang ada tidak sebanding dengan besarnya pembiayaan yang diberikan, tentu saja bank akan mengalami kesulitan likuiditas yang berat jika ia mempunyai pembiayaan macet yang cukup besar.

Tujuan adanya jaminan antara lain: (1) Memberi hak dan kekuasaan kepada bank untuk mendapatkan pelunasan dari hasil penjualan barang-barang jaminan tersebut, apabila nasabah melakukan cidera janji, yaitu tidak membayar kembali utangnya pada waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian. (2) Menjamin agar nasabah berperan serta didalam transaksi untuk membiayai usahanya, sehingga kemungkinan untuk meninggalkan proyeknya, dapat dicegah sekurang-kurangnya kemungkinan untuk dapat berbuat demikian diperkecil terjadinya. (3) Memberi dorongan kepada debitur (tertagih) untuk memenuhi perjanjian pembiayaan. Khususnya mengenai pembayaran kembali sesuai dengan syarat-syarat yang telah disetujui agar tidak kehilangan kekayaan yang telah dijamin kepada bank. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2014 sampai tahun 2016 menunjukkan jumlah NPF penanganan jaminan mengalami peningkatan pembiayaan bermasalah sementara NPF dengan penanganan jaminan mengalami turun-naik. Sedangkan pada tahun 2017-2018 NPF dan NPF penanganan jaminan sudah mulai menurun.

Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “**Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga**”.

B. Batasan Masalah

Agar peneliti ini lebih terarah dan terfokus pada permasalahan yang dikaji perlu dilakukan pembatasan masalah dalam peneliti (yakni pembahasan dan variabel) dari subjek penelitian (subjek dan studi kasus). Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya membahas tentang mengenai proses penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pengusaha *micro financing sales*.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam istilah-istilah judul penelitian, maka peneliti membuat batasan istilah sebagai berikut:

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.
2. Penyelesaian adalah cara atau metode yang dilakukan untuk mencari jawaban dari sebuah masalah atau penelitian tertentu.
3. Pembiayaan bermasalah, pembiayaan adalah aktivitas Bank Syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana berdasarkan Prinsip Syariah.³ Pendanaan ini berfungsi untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang kualitasnya berada dalam golongan kurang lancar, diragukan dan macet.⁴

³Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 73- 75.

⁴Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali, 2008), hlm.42.

4. Jaminan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 angka (30) “ Agunan adalah jaminan tambahan baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak yang diserahkan oleh pemilik agunan kepada pihak Bank Syariah Mandiri dan Unit Usaha Syariah guna menjamin pelunasan kewajiban nasabah penerima fasilitas.⁵
5. Penyelamatan atau penyelesaian adalah istilah teknis yang biasa dipergunakan dikalangan perbankan terhadap upaya dan langkah-langkah yang dilakukan bank dalam usaha mengatasi permasalahan pembiayaan yang dihadapi oleh debitur yang masih memiliki prospek usaha yang baik, namun mengalami kesulitan pembayaran pokok dan kewajiban-kewajiban lainnya, agar debitur dapat memenuhi kembali kewajibannya.⁶

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang nasabah yang telah disebutkan sebelumnya.

Maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pembiayaan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga?
2. Bagaimana proses penyelesaian dan penanganan pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga?

⁵Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 265.

⁶Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 81.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti rumuskan seperti di atas, maka adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pembiayaan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian dan penanganan pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengembangkan dan mempraktekkan teori yang telah diterima pada bangku perkuliahan. Serta untuk memenuhi tugas akhir akademik dan menambah wawasan ilmu tentang menganalisis pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

2. Bagi IAIN Padangsidimpuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi akademis mengenai produk pembiayaan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga dan memperkaya bahan referensi di perpustakaan IAIN Padangsidimpuan.

3. Bagi Lembaga Tempat Penelitian

- a. Bagi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga, diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk menjadi bahan pertimbangan dalam rangka merumuskan kebijakan–kebijakan dan pengambilan keputusan terkait pelaksanaan analisis jaminan terhadap pembiayaan bermasalah terutama pada pembiayaan dengan akad *murābahah*.
- b. Semoga penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga untuk mengantisipasi nasabah menunggak bayar atau pembiayaan bermasalah dengan metode analisis jaminan.

4. Bagi masyarakat

Hasil peneliti ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat terkait dengan penyelesaian pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dimuat guna memudahkan pembaca untuk membaca skripsi ini yang terdiri dari bagian awal dan lima bab yang masing-masing dengan rincian sebagai berikut:

Pada bagian awal terdiri dari: halaman judul, halaman pengesahan pembimbing, surat pernyataan pembimbing, surat penyertaan menyusun skripsi sendiri, halaman penyertaan persetujuan publikasi, berita acara munaqasyah,

halaman pengesahan dekan, abstrak, kata pengantar, transliterasi arab-latin, daftar isi, daftar gambar dan daftar tabel.

Pada BAB I terdapat latar belakang masalah yang memuat sekilas tentang pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga, identifikasi masalah berisi tentang pengelompokan masalah yang terdapat pada latar belakang masalah, setelah itu, selanjutnya peneliti memuat batasan masalah guna membatasi masalah yang akan peneliti bahas, batasan istilah berisi tentang definisi setiap kata dari judul peneliti, rumusan masalah berisi tentang bagaimana analisis penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga, tujuan peneliti, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Pada BAB II adalah landasan teori yang berisi teori tentang pembiayaan, pembiayaan bermasalah, jaminan pembiayaan, cara penyelesaian pembiayaan bermasalah dan penelitian terdahulu.

Pada BAB III yaitu metode penelitian mengenai lokasi penelitian, waktu, jenis penelitian, unit analisis/subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data dan teknik pengecekan dan keabsahan data.

Pada BAB IV yang berisikan deskripsi hasil penelitian selama melakukan riset di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga yang dilakukan peneliti.

Pada BAB V yaitu mengenai penutup dan memuat kesimpulan serta saran-saran yang peneliti anggap perlu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. PELAKSANAAN PEMBIAYAAN

a. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas Bank Syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana bentuk pembiayaan didasarkan kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan dalam akad pembiayaan.

Di dalam Perbankan Syariah, istilah kredit tidak dikenal, karena Bank Syariah memiliki skema yang berbeda dengan bank konvensional dalam menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan. Bank Syariah menyalurkan dananya kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan. Sifat pembiayaan, bukan merupakan utang piutang, tetapi merupakan investasi yang diberikan bank kepada nasabah dalam melakukan usaha.¹ Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, pembiayaan adalah

¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 105-106.

penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.²

b. Jenis Pembiayaan

1) Pembiayaan dilihat dari tujuan penggunaan.

Dilihat dari tujuan penggunaannya, pembiayaan dibagi menjadi tiga jenis yaitu pembiayaan investasi, modal kerja dan konsumsi. Perbedaan masing-masing jenis pembiayaan disebabkan karena adanya perbedaan tujuan penggunaannya. Perbedaan ini akan berpengaruh pada cara pencairan, pembayaran angsuran dan jangka waktunya.³

a) Pembiayaan investasi

Secara umum, pembiayaan investasi ini ditujukan untuk pendirian perusahaan atau proyek baru maupun proyek pengembangan, modernisasi mesin dan peralatan, pembelian barang angkutan yang digunakan untuk kelancaran usaha, serta perluasan usaha. Pembiayaan investasi umumnya diberikan dalam nominal besar, serta jangka panjang dan menengah.

²Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2012), Hlm. 82.

³Veithzal Rival dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management (Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan Nasabah, Praktisi dan Mahasiswa)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.6-7.

b) Pembiayaan modal kerja

Pembiayaan modal kerja diberikan dalam jangka pendek yaitu selama-lamanya satu tahun. Kebutuhan yang dapat dibiayai dengan menggunakan pembiayaan modal kerja antara lain kebutuhan bahan baku, biaya upah pembelian barang-barang dagangan dan kebutuhan dana lain yang sifatnya hanya digunakan selama satu tahun, serta kebutuhan dana yang diperlukan untuk menutupi piutang perusahaan.

c) Pembiayaan konsumsi

Diberikan kepada nasabah untuk membeli barang-barang keperluan pribadi dan untuk keperluan usaha.

2) Pembiayaan dilihat dari jangka waktunya.

a) Pembiayaan jangka pendek

Pembiayaan yang diberikan dengan jangka waktu satutahun.

b) Pembiayaan jangka menengah

Diberikan dengan jangka waktu antara satu tahun hingga 3 tahun. Pembiayaan ini dapat diberikan dalam bentuk pembiayaan modal kerja, investasi dan konsumsi.

c) Pembiayaan jangka panjang.⁴

Pembiayaan yang jangka waktunya lebih dari tiga tahun. Pembiayaan ini pada umumnya diberikan dalam bentuk

⁴Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 87.

pembiayaan investasi, misalnya untuk pembelian gedung, pembangunan proyek, pengadaan mesin dan peralatan yang nominalnya besar serta pembiayaan konsumsi yang nilainya besar, misalnya untuk pembelian rumah.

3) Pembiayaan dilihat dari sektor usaha

a) Sektor industri

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang bergerak dalam sektor industri, yaitu sektor usaha yang mengubah bentuk dari bahan baku menjadi barang jadi atau mengubah suatu barang menjadi barang lain yang memiliki faedah lebih tinggi. Beberapa contoh sektor industri antara lain; industri elektronik, pertambangan kimia dan tekstil.

b) Sektor perdagangan

Pembiayaan diberikan kepada pengusaha yang bergerak dalam bidang perdagangan, baik perdagangan kecil, menengah dan besar. Pembiayaan ini diberikan dengan tujuan untuk memperluas usaha nasabah dalam usaha perdagangan, misalnya untuk memperbesar jumlah penjualan atau memperbesar pasar.⁵

⁵ Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 105.

4) Pembiayaan dilihat dari segi jaminan

Kredit berdasarkan jaminan ini ada dua yaitu pembiayaan dengan jaminan (*securedloans*) dan pembiayaan tanpa jaminan (*insecuredloans*).

- a. Kredit dengan jaminan. Kredit dengan jaminan ini merupakan kredit yang kepemilikan dananya dari bank dan debitur bertugas untuk menjamin resiko yang akan timbul ke depan nantinya.

Kredit ini terdiri atas:

- a) Jaminan kebendaan yang bersifat *tangible*, ini terdiri dari benda-benda bergerak seperti mesin, kendaraan bermotor dan lain-lain. Maupun tanah yang tidak bergerak seperti tanah, bangunan dan lain-lain.⁶
- b) Jaminan perseorangan, Jaminan perorangan merupakan jenis pembiayaan yang jaminannya dijamin oleh seseorang atau badan dimana ia bertindak sebagai penanggungjawab untuk menjamin pembiayaan tersebut untuk akan melunasi tepat waktu.

⁶Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 99.

- c) Jaminan berbentuk commercial paper (surat berharga),
Seperti: saham, obligasi yang di daftarkan dan diperdagangkan di bursa efek.
- d) Pembiayaan tanpa jaminan
Sering disebut dengan blangko. Kredit ini diberikan kepada debitur adalah tanpa adanya jaminan tapi atas dasar kepercayaan saja karena debitur dianggap mampu mngembalikan pinjaman tersebut.⁷

c. Unsur-Unsur Pembiayaan

Di dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang digunakan sesuai dengan hukum Islam.⁸ Adapun unsur-unsur pembiayaan yaitu:

- 1) Bank syariah
- 2) Mitra usaha/ partner
- 3) Kepercayaan (*trust*)
- 4) Akad
- 5) Jangka waktu
- 6) Balas jasa

⁷*Ibid.*, hlm. 100.

⁸ Ismail, *Op. Cit.*, hlm. 107.

d. Fungsi Pembiayaan

Fungsi pembiayaan bagi masyarakat, antara lain dapat:

1. Menjadi motivator dan dinamisor peningkatan kegiatan perdagangan dan perekonomian
2. Memperluas lapangan kerja bagi masyarakat
3. Memperlancar arus barang dan arus uang
4. Meningkatkan hubungan internasional
5. Meningkatkan produktivitas dana yang ada
6. Meningkatkan daya guna barang
7. Meningkatkan kegairahan berusaha masyarakat
8. Memperbesar modal kerja perusahaan
9. Meningkatkan *income per capita* masyarakat
10. Mengubah cara berpikir/ bertindak masyarakat untuk lebih ekonomis.

Tujuan penyaluran pembiayaan antara lain yaitu:

1. Memperoleh pendapatan bank dari bagi hasil.
2. Memanfaatkan dan memproduktifkan dana-dana yang ada.
3. Melaksanakan kegiatan operasional bank.
4. Memenuhi permintaan kredit dari masyarakat.
5. Memperlancar lalu lintas pembayaran.
6. Menambah modal kerja perusahaan.

7. Meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat⁹.

e. Manfaat Pembiayaan

1) Manfaat Pembiayaan Bagi Bank

Pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah akan mendapat balas jasa berupa bagi hasil, margin, keuntungan dan pendapatan sewa, tergantung pada akad pembiayaan yang telah diperjanjikan antara bank syariah dan mitra usaha (nasabah).¹⁰

- a) Pembiayaan akan berpengaruh pada peningkatan profitabilitas bank. Hal ini dapat tercermin pada perolehan laba. Dengan adanya peningkatan laba usaha bank akan menyebabkan kenaikan tingkat profitabilitas bank.
- b) Pemberian pembiayaan kepada nasabah secara sinergi akan memasarkan produk bank syariah lainnya seperti produk dana dan jasa. Salah satu kewajiban nasabah yaitu membuka rekening (*giro wadiah*, tabungan *wadiah*, atau tabungan *mudharabah*), sebelum mengajukan permohonan pembiayaan. Sehingga pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah, secara tidak langsung juga telah memasarkan produk pendanaan maupun produk pelayanan jasa bank.

⁹Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), hlm. 88.

¹⁰Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka setia, 2013), hlm. 222.

- c) Kegiatan pembiayaan dapat mendorong peningkatan kemampuan pegawai untuk lebih memahami secara terperinci aktivitas usaha para nasabah di berbagai sektor usaha.

2) Manfaat Pembiayaan Bagi Nasabah

- a) Meningkatkan usaha nasabah, pembiayaan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah memberikan manfaat untuk memperluas volume usaha. Pembiayaan untuk membeli bahan baku, pengadaan mesin dan peralatan, dapat membantu nasabah untuk meningkatkan volume produksi dan penjualan.
- b) Biaya yang diperlukan dalam rangka mendapat pembiayaan dari bank syariah relatif murah, misal biaya provisi.
- c) Nasabah dapat memilih berbagai jenis pembiayaan berdasarkan akad yang sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- d) Bank dapat memberikan fasilitas lainnya kepada nasabah, misalnya transfer dengan menggunakan *wakalah*, *kafalah*, *hiwalah* dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh nasabah.
- e) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis yang dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong pertumbuhan sektor riil, karena uang yang tersedia di bank menjadi tersalurkan kepada pihak yang melaksanakan usaha. Pembiayaan yang diberikan kepada perusahaan untuk investasi atau modal kerja, akan meningkatkan volume produksinya, sehingga peningkatan volume

produksi akan berpengaruh pada peningkatan volume usaha dan pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan secara nasional.

- f) Pembiayaan bank dapat digunakan sebagai alat pengendalian moneter. Pembiayaan diberikan pada saat dana bank berlebih atau dengan kata lain pada saat peredaran utang di masyarakat terbatas. Pemberian pembiayaan ini dapat meningkatkan peredaran uang di masyarakat akan bertambah sehingga arus barang juga bertambah.
- g) Secara tidak langsung pembiayaan bank syariah dapat meningkatkan pendapatan Negara, yaitu pendapatan pajak antara lain; pajak pendapatan dari bank syariah dan pajak pendapatan dari nasabah.

3) Manfaat Pembiayaan Bagi Masyarakat Luas

- a) Mengurangi tingkat pengangguran. Pembiayaan yang diberikan untuk perusahaan dapat menyebabkan adanya tambahan tenaga kerja karena adanya peningkatan volume produksi, tentu akan menambah jumlah tenaga kerja.
- b) Melibatkan masyarakat yang memiliki profesi tertentu, misalnya akuntan, notaris, *appraisal independent*, asuransi. Pihak ini diperlukan bank untuk mendukung kelancaran pembiayaan.
- c) Pembiayaan dana akan mendapat imbalan berupa bagi hasil lebih tinggi dari bank apabila bank dapat meningkatkan keuntungan atas pembiayaan yang disalurkan.

d) Memberikan rasa aman bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa perbankan misalnya *letter of credit*, bank garansi, transfer, kliring dan layanan jasa lainnya.¹¹

f. Analisis Pembiayaan

Merupakan suatu proses analisis yang dilakukan oleh Bank Syariah untuk menilai suatu permohonan oleh calon nasabah. Dengan melakukan analisis permohonan pembiayaan, Bank Syariah akan memperoleh keyakinan bahwa proyek yang akan dibiayai layak (*feasible*).

Analisis pembiayaan dilakukan agar pembiayaan yang diberikan mencapai sasaran dan aman. Artinya, pembiayaan tersebut harus diterima pengembaliannya secara tertib, teratur dan tepat waktu sesuai dengan perjanjian antara bank dan nasabah sebagai penerima dan pemakai pembiayaan.¹² Hal ini seperti yang terdapat dalam QS. Ali ‘Imran (3): 75.¹³

إِنْ مِّنْ وَمِنْهُمْ إِلَيْكَ يُؤَدُّهٖ بِقِنطَارٍ تَأْمَنُهُ إِن مِّنَ الْكُتُبِ أَهْلٍ وَمِنْ
لُوَابِئِهِمْ ذَٰلِكَ فَمَا عَلَيْهِ دُمَّتْ مَا إِلَّا إِلَيْكَ يُؤَدُّهٖ لَا بَدِينَارٍ تَأْمَنُهُ

¹¹ Ibid., hlm. 225.

¹² Juhaya S, *Dasar-Dasar Perbankan* (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2017), hlm. 229.

¹³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Jumanatul Ali, 2004), hlm.

وَهُمُ الْكٰذِبُ اللّٰهِ عَلٰى وَيَقُولُوْنَ سَبِيْلُ اللّٰهِ اَلَا مَبِيْنٌ فِى عَلَيْنَا لَيْسَ قَا

يَعْلَمُوْنَ ﴿٧٥﴾

Artinya : Di antara ahli kitab ada orang yang jika kamu mempercayakan kepadanya harta yang banyak, dikembalikannya kepadamu; dan di antara mereka ada orang yang jika kamu mempercayakan kepadanya satu dinar, tidak dikembalikannya kepadamu kecuali jika kamu selalu menagihnya. yang demikian itu lantaran mereka mengatakan: "tidak ada dosa bagi Kami terhadap orang-orang ummi[206]. mereka berkata Dusta terhadap Allah, Padahal mereka mengetahui.

Dalam surat lain Allah berfirman (QS. AL-Hasyr (59): 7.)¹⁴

سَمٰى الْقُرْبٰى وَوَلَدِىْ وَلِلرَّسُوْلِ فَلِلّٰهِ الْقُرْبٰى اَهْلٌ مِّنْ رَّسُوْلِهٖ ؕ عَلٰى اللّٰهِ اَفَأ مَا
وَمَا مِنْكُمْ اَلَّا غَنِيَاۤءَ بَيْنَ دُوْلَةٍ يُّكُوْنُ لَاكِي السَّبِيْلِ وَاَبْنِ الْمَسْكِيْنَ وَالْيَتٰى
مَدِيْدُ اللّٰهِ اِنَّ اللّٰهَ وَاَتَّقُوْا فَاَنْتَهُوْا عَنۡهُ نَهٰكُمْ وَمَا فَخَذُوْهُ الرَّسُوْلُ ؕ اَتٰنَكُمْ

الْعِقَابِ ﴿٧٦﴾

Artinya : Apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota Maka adalah untuk Allah, untuk rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang Kaya saja di antara kamu. apa yang diberikan Rasul kepadamu, Maka terimalah. dan apa yang dilarangnya bagimu, Maka tinggalkanlah. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Amat keras hukumannya.

¹⁴Ibid., hlm. 546.

Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu dilakukan persiapan pembiayaan yaitu dengan mengumpulkan data informasi dan data untuk bahan analisis. Kualitas hasil analisis bergantung pada kualitas SDM, data yang diperoleh dan teknis analisis. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dilakukan persiapan pembiayaan, yaitu dengan mengumpulkan informasi dan data untuk bahan analisis. Mempertimbangkan pemberian pembiayaan kepada nasabah, terdapat persyaratan yang harus dipenuhi, yang dikenal dengan prinsip 6C yaitu sebagai berikut:

1) *Character* (karakter)

Character merupakan moral, watak, ataupun sifat-sifat *personality* yang positif dan kooperatif serta memiliki rasa dan tanggung jawab. Nasabah yang memiliki karakter baik adalah nasabah yang memiliki tingkat kejujuran yang tinggi dan integritas yang tinggi untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya.¹⁵

2) *Capacity* (kemampuan)

Capacity merupakan kemampuan yang dimiliki calon nasabah dalam menjalani usahanya guna memperoleh laba yang diharapkan. Kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana nasabah mampu mengembalikan atau melunasi utang-

¹⁵Taswan, *Manajemen Perbankan Konsep Teknik & Aplikasi* (Yogyakarta: STIM YKPN, 2010), hlm. 310.

utangnya secara tepat waktu.¹⁶ pengukuran *capacity* dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan berikut:

- a) Pendekatan historis adalah menilai *fast performance*, apakah menunjukkan perkembangan dari waktu ke waktu.
 - b) Pendekatan finansial yaitu menilai latar belakang pendidikan para pengurus. Hal ini sangat penting untuk perusahaan-perusahaan yang mengandalkan keahlian teknologi tinggi atau perusahaan yang memerlukan profesionalitas tinggi, seperti rumah sakit dan biro konsultan.
 - c) Pendekatan yuridis yaitu secara yuridis apakah calon nasabah mempunyai kapasitas untuk mewakili badan usaha untuk mengandakan perjanjian pembiayaan dengan baik.
 - d) Pendekatan manajerial yaitu menilai sejauh mana kemampuan calon nasabah mengelola faktor-faktor produksi, seperti tenaga kerja, sumber bahan baku, peralatan/ mesin, administrasi dan keuangan, *industrial relation*, sampai pada kemampuan merebut pasar.
- 3) *Capital* (modal)

Capital merupakan jumlah modal sendiri yang di investasikan oleh nasabah dalam usahanya termaksud kemampuan untuk menambah modal apabila diperlukan sejalan dengan perkembangan

¹⁶Juyaha, *Dasar-Dasar Perbankan*(Bandung: Pustaka Setia,2013), hlm. 231.

usahanya. Semakin besar modal sendiri dalam perusahaan, semakin tinggi kesungguhan calon nasabah dalam menjalankan usahanya.

4) *Condition* (kondisi)

Condition merupakan kondisi usaha nasabah yang dipengaruhi oleh situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, dan budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian yang kemungkinan suatu saat mempengaruhi kelancaran perusahaan calon nasabah, kondisi ekonomi yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a) Pemasaran seperti kebutuhan, daya beli masyarakat, luas pasar, bentuk persaingan, peran barang substitusi dan lain-lain.
- b) Teknis produksi seperti perkembangan teknologi, tersedianya bahan baku dan cara penjualan dengan sistem *cash* atau pembiayaan.
- c) Peraturan pemerintah seperti kemungkinan pengaruhnya terhadap produk yang dihasilkan. Misalnya, larangan peredaran jenis obat tertentu.

5) *Collateral* (jaminan)

Collateral merupakan asset atau barang-barang yang diserahkan nasabah sebagai jaminan terhadap pembiayaan yang diterimanya. *Collateral* harus dinilai untuk mengetahui sejauh mana risiko kewajiban *financial* nasabah kepada bank. Penilaian terhadap agunan ini meliputi jenis, lokasi, bukti kepemilikan dan status

hukumannya. Jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan. Fungsi jaminan adalah sebagai pelindung bank dari risiko kerugian.

6) *Constrain*

Constrain adalah batasan dan hambatan yang tidak memungkinkan suatu bisnis untuk dilaksanakan ditempat tertentu, misalnya pendirian suatu usaha pompa bensin yang disekitarnya banyak bengkel las atau pembakaran batu bata.

Selanjutnya penilaian suatu pembiayaan dapat dilakukan dengan analisis 7P dengan unsur penilaian sebagai berikut:

a) *Personality*

Personality menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkahlakunya sehari-hari maupun kepribadiannya masa lalu. Penilaian *personality* juga mencakup sikap, emosi, tingkahlaku dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah dan menyelesaikannya.

b) *Party*

Party adalah mengklasifikasikan nasabah ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan tertentu, berdasarkan modal, loyalitas serta karakter.¹⁷

c) *Purpose*

Purpose yaitu untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil pembiayaan yang diinginkan nasabah. Tujuan pengambilan pembiayaan dapat bermacam-macam sesuai kebutuhan. Sebagai contoh apakah untuk modal kerja, investasi, konsumtif, produktif dan lain-lain.

d) *Prospect*

Prospect adalah untuk menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang menguntungkan atau tidak dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya.

e) *Payment*

Payment merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengambil pembiayaan yang telah di ambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengambilan pembiayaan. Semakin banyak sumber penghasilan nasabah maka akan semakin baik. Sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat tertutupi oleh usaha lainnya.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 236.

f) *Profitability*

Digunakan untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. *Profitability* diukur dari periode-periode, apakah akan tetap sama atau akan semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya.

g) *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga agar kredit yang diberikan mendapatkan jaminan perlindungan, sehingga kredit yang diberikan benar-benar aman. Perlindungan yang diberikan oleh debitur dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.

g. Tujuan Analisis Pembiayaan

Analisis pembiayaan merupakan langkah penting untuk realisasi pembiayaan. Proses yang dilakukan oleh pelaksana (pejabat) pembiayaan ini adalah:

- 1) Menilai kelayakan usaha calon peminjam.
- 2) Menekan risiko akibat tidak terbayarnya pembiayaan.
- 3) Menghitung kebutuhan pembiayaan yang layak.

Tujuan utama analisis permohonan pembiayaan adalah memperoleh keyakinan apakah *customer* mempunyai kemampuan memenuhi kewajibannya secara tertib, baik pembayaran pokok pinjaman maupun bunga, sesuai dengan kesepakatan dengan bank.

Dalam pemberian pembiayaan kepada *customer*, ada risiko yang dihadapi, yaitu tidak kembalinya uang yang dipinjamkan kepada *customer*. Oleh karena itu, keadaan dan perkembangan *customer* harus diikuti secara terus-menerus mulai saat pembiayaan diberikan sampai pembiayaan lunas.¹⁸

Dalam menganalisis pembiayaan, hal pertama yang harus diperhatikan adalah kemampuan *customer* untuk memenuhi kebutuhannya. Faktor lainnya adalah mengingat resiko tidak kembalinya pembiayaan selalu ada, setiap pembiayaan harus disertai jaminan yang cukup.

h. Penggolongan Kualitas Pembiayaan

Keterlambatan nasabah membayar angsuran pokok maupun *profit margin* pembiayaan mengakibatkan adanya kolektibilitas pembiayaan. Untuk menetapkan golongan kualitas pembiayaan, masing-masing komponen ditetapkan kriterianya dari aspek kemampuan pembayaran nasabah. Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang kualitasnya berada dalam golongan kurang lancar, diragukan dan macet.

1) Penetapan Kualitas Pembiayaan

Dalam praktik perbankan kualitas pembiayaan untuk golongan lancar disebut golongan I (satu), untuk golongan dalam perhatian

¹⁸Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:Prenadamedia Group, 2013), hlm. 233.

khusus disebut golongan II (dua), untuk golongan kurang lancar disebut golongan III (tiga), untuk golongan diragukan IV (empat) dan untuk golongan macet disebut V (lima).

Dalam ketentuan tersebut masing-masing aspek yang dinilai diuraikan dalam komponen-komponen sebagai berikut:

a) Aspek prospek usaha meliputi komponen-komponen:

- (1) Potensi pertumbuhan usaha
- (2) Kondisi pasar dan posisi nasabah dalam persaingan
- (3) Kualitas manajemen dan permasalahan tenaga kerja
- (4) Dukungan dari grup atau aflias, serta
- (5) Upaya yang dilakukan nasabah dalam rangka memelihara lingkungan hidup (bagi nasabah berskala besar yang memiliki dampak penting terhadap lingkungan hidup).

b) Aspek kinerja (*performance*) nasabah meliputi komponen-komponen sebagai berikut.

- (1) Perolehan laba
- (2) Struktur permodalan
- (3) Arus kas
- (4) Sensitivitas terhadap resiko pasar

c) Aspek kemampuan membayar/kemampuan menyerahkan barang pesanan meliputi penilaian terhadap komponen-komponen sebagai berikut:

- (1) Ketetapan pembayaran pokok dan margin/bagi hasil
- (2) Ketersediaan dan keakuratan informasi keuangan nasabah
- (3) Kelengkapan dokumentasi pembiayaan, kepatuhan terhadap perjanjian pembiayaan
- (4) Kesesuaian penggunaan dana
- (5) Kewajaran sumber pembayaran kewajiban¹⁹

Selanjutnya untuk menetapkan golongan kualitas pembiayaan, pada masing-masing komponen/kriteria tertentu untuk masing-masing kelompok produk pembiayaan. Sebagai contoh untuk produk *murābahah*, dari aspek kemampuan membayar angsuran nasabah maka pembiayaan digolongkan kepada:

- a) Lancar

Apabila pembayaran angsuran tepat waktu, tidak ada tunggakan, sesuai dengan persyaratan akad, selalu menyampaikan laporan keuangan secara teratur dan akurat, serta dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan pengikatan agunan kuat.²⁰

¹⁹*Ibid*, hlm. 334.

²⁰Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 69.

b) Dalam Perhatian Khusus

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin sampai dengan 90 (Sembilan puluh) hari atau belum sampai (3 bulan), selalu menyampaikan laporan keuangan secara teratur dan akurat, dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan pengikatan agunan kuat, serta pelanggaran terhadap persyaratan perjanjian piutang yang tidak prinsipil.²¹

c) Kurang Lancar

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok atau margin yang telah melewati 90 (Sembilan puluh) hari sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) hari, penyampaian laporan keuangan tidak teratur dan meragukan, dokumentasi perjanjian piutang kurang lengkap dan pengikatan agunan kuat, terjadi pelanggaran terhadap persyaratan pokok perjanjian piutang dan berupaya melakukan perpanjangan piutang untuk menyembunyikan kesulitan keuangan.

²¹Syamsul Iskandar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: In Media, 2013), hlm. 208.

d) Diragukan

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan margin yang telah melewati 180 (seratus delapan puluh) hari sampai dengan 270 (dua ratus tujuh puluh) hari. Nasabah tidak menyampaikan informasi keuangan atau tidak dapat dipercaya, perjanjian piutang tidak lengkap dan pengikatan agunan lemah serta terjadi pelanggaran yang prinsipil terhadap persyaratan pokok perjanjian piutang.

e) Macet

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan margin yang telah melewati 270 (dua ratus tujuh puluh) hari atau (9 bulan), dokumentasi perjanjian piutang dan atau pengikatan agunan tidak ada.

2) Sebab-Sebab Pembiayaan Bermasalah

Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor intern dan ekstern. *Faktor intern* adalah faktor yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, faktor utama yang paling dominan adalah faktor manajerial.²²

Timbulnya kesulitan-kesulitan keuangan perusahaan yang disebabkan oleh faktor manajerial dapat dilihat dari beberapa hal,

²²Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), hlm.302.

seperti kelemahan dalam kebijakan pembelian dan penjualan, lemahnya pengawasan biaya dan pengeluaran, kebijakan piutang yang kurang tepat, penempatan yang berlebihan pada aktiva tetap dan permodalan yang tidak cukup. *Faktor eksternal* adalah faktor-faktor yang berada di luar kekuasaan manajemen perusahaan, seperti bencana alam, peperangan, perubahan dalam kondisi perekonomian dan perdagangan, perubahan-perubahan teknologi dan lain-lain.

2. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

a. Pengertian penanganan

Penanganan merupakan upaya dan langkah-langkah yang dilakukan bank dalam mengatasi pembiayaan bermasalah. Apabila dicapai akan memberikan suatu keunggulan kompetitif yang diberikan. Adapun pengertian penanganan dalam Kamus Besar Indonesia yaitu cara, proses, perbuatan menangani pekerjaan sampai tuntas.

b. Pengertian Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah adalah suatu penyaluran dana yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti Bank Syariah yang dalam pelaksanaan pembayaran pembiayaan oleh nasabah itu terjadi hal-hal seperti pembiayaan tidak lancar, pembiayaan yang debitemnya tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan, serta pembiayaan tersebut tidak

menepati jadwal angsuran. Sehingga hal-hal tersebut memberikan dampak negatif bagi kedua belah pihak (debitur dan kreditur).

Sedangkan pembiayaan bermasalah menurut veitzhal yaitu: suatu kondisi pembiayaan yang ada penyimpangan (deviasi) atas *term of lending* yang disepakati dalam pembayaran kembali pembiayaan itu sehingga terjadi keterlambatan, diperlukan tindakan yuridis atau diduga ada kemungkinan *Potential Loas*.²³

Menurut faturrahman djamil, “pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang berkualitas berada dalam golongan kurang lancar, diragukan dan macet”.²⁴ Jadi, pembiayaan bermasalah adalah suatu penyimpangan utama dalam hal pembayaran yang menyebabkan keterlambatan dalam pembayaran atau diperlukan tindakan yuridis dalam pengembalian pembiayaan.

c. Faktor-Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor-faktor intern dan ekstern. *Faktor intern* adalah faktor yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, faktor utama yang paling dominan adalah faktor manajerial.²⁵

²³Veitzhal Rivai & Andrian Permata Veitzal, *Op.Cit.*, hlm. 476.

²⁴Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 66.

²⁵Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), hlm.302.

Timbulnya kesulitan-kesulitan keuangan perusahaan yang disebabkan oleh faktor manajerial dapat dilihat dari beberapa hal, seperti kelemahan dalam kebijakan pembelian dan penjualan, lemahnya pengawasan biaya dan pengeluaran, kebijakan piutang yang kurang tepat, penempatan yang berlebihan pada aktiva tetap dan permodalan yang tidak cukup. *Faktor eksternal* adalah faktor-faktor yang berada di luar kekuasaan manajemen perusahaan, seperti bencana alam, peperangan, perubahan dalam kondisi perekonomian dan perdagangan, perubahan-perubahan teknologi dan lain-lain.

d. Dampak Pembiayaan Bermasalah

Adapun dampak terjadinya pembiayaan bermasalah pada suatu bank yaitu sebagai berikut:

- 1) Adanya kredit bermasalah dapat menimbulkan kerugian bagi bank. jika kerugian tersebut besar, bank akan mengalami kerugian besar pula, sehingga bukan tidak mungkin mengalami likuiditas.
- 2) Jika kredit tidak lancar, maka profitabilitasnya menjadi kecil. profitabilitas adalah kemampuan bank untuk memperoleh keuntungan.
- 3) *Banafiditas* adalah kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada suatu bank. Hal ini bukanlah masalah mudah, karena ini menyangkut citra. Adanya kredit bermasalah dapat merusak citra bank.

- 4) Bank yang dilanda kredit bermasalah bisa menurunkan tingkat kesehatannya dan pada gilirannya bank dapat dikenakan sanksi, bahkan bisa menghadapi likuiditas.
- 5) Besar kecilnya ekspansi usaha bank sangat ditentukan dengan perkembangan kredit. Jika kredit tidak tumbuh dengan baik, maka bank juga tidak dapat berkembang dengan baik.²⁶

e. Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

Dalam analisis pembiayaan untuk menganalisa setiap permohonan pembiayaan kemungkinan pembiayaan tersebut macet pasti ada, hal ini disebabkan oleh unsur-unsur sebagai berikut.

- 1) Dari pihak perbankan, artinya dalam melakukan analisisnya, pihak analisis kurang teliti, sehingga apa yang seharusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya. Dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analisis pembiayaan dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara subjektif.
- 2) Dari pihak nasabah, adanya unsur kesengajaan. Dalam hal ini nasabah sengaja untuk tidak bermaksud membayar kewajibannya kepada bank sehingga pembiayaan yang diberikannya macet. Dapat dikatakan tidak adanya unsur kemauan untuk membayar.

²⁶As. Mahmoedin, *Melacak Kredit Bermasalah* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2009), hlm. 111-114.

3) Adanya unsur tidak sengaja, artinya nasabah mau membayar akan tetapi tidak mampu. Sebagai contoh pembiayaan yang dibiayai mengalami musibah seperti kebakaran, kena gempa, banjir dan sebagainya. Sehingga kemampuan untuk membayar pembiayaan tidak ada.²⁷

Dalam hal pembiayaan macet pihak bank perlu melakukan penyelamatan, sehingga tidak akan menimbulkan kerugian. Penyelamatan yang dilakukan apakah dengan memberikan keringanan berupa jangka waktu atau angsuran terutama bagi pembiayaan terkena musibah atau melakukan penyitaan bagi pembiayaan yang sengaja lalai untuk membayar. Terhadap pembiayaan yang mengalami kemacetan sebaiknya dilakukan penyelamatan sehingga bank tidak mengalami kerugian.

Penyelesaian pembiayaan bermasalah (macet) atau kategori Golongan V adalah upaya dan tindakan untuk menarik kembali pembiayaan debitur dengan kategori macet, terutama yang sudah jatuh tempo atau sudah memenuhi syarat pelunasan. Pembiayaan macet (Golongan V) merupakan salah satu pembiayaan bermasalah yang perlu diadakan penyelesaian apabila upaya restrukturisasi tidak dapat dilakukan atau restrukturisasi tidak berhasil dan pembiayaan bermasalah menjadi atau tetap berada dalam golongan macet.

²⁷Mardani, *Fiqih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 85.

Adapun strategi penyelesaian pembiayaan macet yaitu:

a. Penyelesaian oleh Bank Sendiri

- 1) Nasabah melunasi/mengangsur kewajiban pembiayaan/pinjaman
- 2) Nasabah/pihak ketiga pemilik agunan menjual sendiri barang agunan secara sukarela
- 3) Dilaksanakan perjumpaan utang (kompensasi)
- 4) Dilaksanakan penagihan utang (pembaruan utang/novasi subjektif)
- 5) Penjualan dibawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan pemberi dan penerima fidusia jika dengan cara demikian dapat diperoleh harga tertinggi yang menguntungkan para pihak (pasal 29 ayat (1) huruf c UU No. 42 Tahun 1999 tentang fidusia).

b. Penyelesaian melalui *Debt Collector*

Berdasarkan ketentuan-ketentuan KUH perdata, pasal 1320 tentang syarat sahnya perjanjian dan pasal 1792 tentang pemberian kuasa, bank juga dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yaitu *debt collector*, untuk melakukan upaya-upaya penagihan pembiayaan macet. Tentu dengan cara-cara yang tidak melawan hukum dan ketentuan syariah.

c. Penyelesaian melalui Kantor Lelang

Meminta bantuan kepada kantor lelang untuk melakukan:

- 1) Penjualan barang jaminan yang telah diikat dengan Hak Tanggungan berdasarkan janji bahwa pemegang Hak Tanggungan pertama mempunyai hak untuk menjual atas kekuasaan sendiri objek Hak Tanggungan apabila debitur cidera janji.
- 2) Penjualan agunan melalui eksekusi gadai atas *parate eksekusi* 9 pasal 1155 KUH Perdata)

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Eka Fitriyana (Skripsi UIN Walisongo Semarang) 2015	Analisis Mekanisme penelitian barang jaminan dalam mendapatkan pembiayaan murabahah di Kjks BMT Walisongo Semarang Kjks BMT Walisongo Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kjks BMT wajib menilai terhadap barang jaminan yang diserahkan oleh calon nasabah pembiayaan. tinggi daripada jumlah fasilitas kredit yang diberikan oleh lembaga keuangan.
2	Sunardi (Skripsi Universitas Diponegoro) 2005	Pengusaha dan dokumen pengikatan agunan dengan surat kuasa membebaskan hak tanggungan dalam pemberian kredit eksploitasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pemberian kredit eksploitasi menggunakan pengikatan agunan dengan SKMHT sebagai sarana pengikatan jaminan kredit.
3.	Zahrotul Iaini (Skripsi UIN Walisongo)	Analisis penyelesaian pembiayaan murabahah bermasalah di Baitulmaal Wattamwil (BMT)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah

	2016	InsanSejahteraCabang Cepiring.	yaitu dari faktor internal dan nasabah itu sendiri.
4.	Siti Nur Afika(Skripsi UIN Walisongo Yogyakarta) 2015	Analisis pembiayaan bermasalah dan upaya penanganannya pada PT. BPRS Marga Rizki Bahagia Yogyakarta.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu dari faktor eksternal (penurunan usaha nasabah).
5.	Laila Maulisetia (Skripsi UIN Raden Intan Lampung) 2017	Strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah terhadap akad murabahah dalam prespektif ekonomi islam.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penyelesaian pembiayaan itu dilihat dari dua faktor yaitu penagihan dan peneguran.

1. Persamaan penelitian Eka Fitriyana dengan penelitian ini yaitu, variabel X(analisis mekanisme barang jaminan) sama. Sedangkan perbedaannya penelitian ini dengan Eka Fitriyana yaitu pada variabel Y (untuk mendapatkan pembiayaan murabahah). Penelitian ini variabel Y (warung mikro) di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga, sedangkan penelitian dari Eka Fitriyana di Kjks BMT Walisongo Semarang.
2. Persamaan peneliti Sunardi dengan penelitian ini yaitu, variabel X (keabsahan/akuratnya barang agunan) sama. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sunardi pada variabelY (pemberian kredit exploitasi) dan lokasi peneliti di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga sedangkan penelitian Sunardi di Kjks BMT Walisongo Semarang.

3. Persamaan penelitian Zahrotul Laina dengan penelitian ini yaitu, variabel X (penyelesaian pembiayaan murabahah). Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada variabel Y penelitian ini memilih lokasi di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga sedangkan penelitian Zahrotul Laina di baitul maal wattamwil (BMT) Insan sejahtera Cabang Cepiring.
4. Persamaan penelitian Siti Nur Afika dengan penelitian ini yaitu, variabel X (penyelesaian pembiayaan bermasalah). Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada variabel Y penelitian ini memilih lokasi di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga sedangkan penelitian Siti Nur Afika di PT. BPRS Marga Rizki Bahagia Yogyakarta.
5. Persamaan peneliti Laila Maulisetia dengan penelitian ini yaitu, variabel X (Penyelesaian pembiayaan bermasalah). Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada variabel Y penelitian terfokus pada jaminan sedangkan penelitian Laila Maulisetia fokus pada prespektif ekonomi islam.

C. Kerangka Pikir

Penanganan/Penyelesaian adalah cara, proses, perbuatan menangani yaitu mengerjakan hingga tuntas. Penanganan adalah proses menggarap atau mengerjakan sesuatu.²⁸ Jadi, penanganan merupakan suatu proses untuk mengerjakan sesuatu hingga tuntas. Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau

²⁸Nugroho Dewanto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Bandung: Yrama Widya, 2007), hlm. 265.

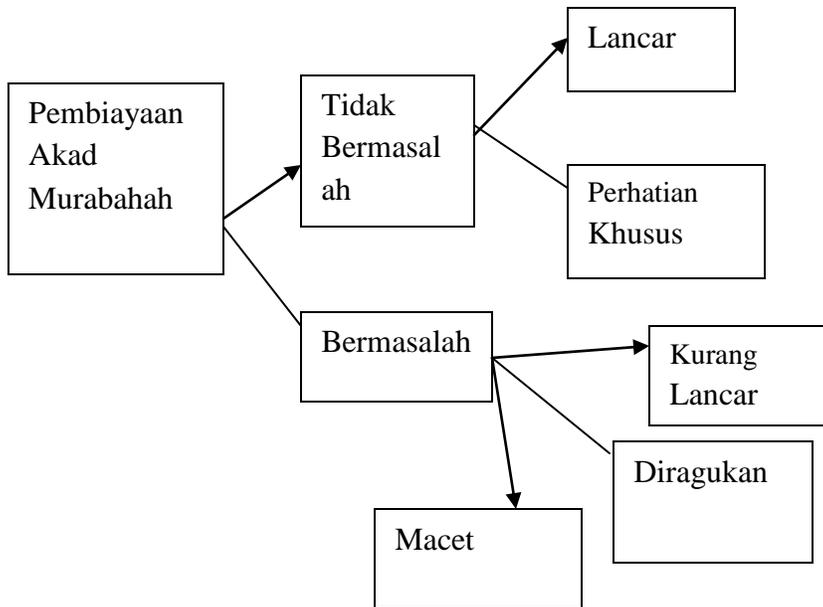
kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Pembiayaan bermasalah adalah suatu penyaluran dana yang dilakukan oleh lembaga keuangan seperti Bank Syariah yang dalam pelaksanaan pembayaran pembiayaan oleh nasabah itu terjadi hal-hal seperti pembiayaan yang tidak lancar, pembiayaan yang debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan, serta pembiayaan tersebut tidak menepati jadwal angsuran.

Gambar II. 2

Bagian Kategori Pembiayaan Murābahah

ã



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Agustus sampai dengan bulan Desember 2019. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga. Adapun yang menjadi alasan peneliti memilih PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga sebagai objek penelitian karena terjadinya peningkatan pembiayaan bermasalah dengan penanganan jaminan mulai dari tahun 2014-2016.

B. Jenis Penelitian

Sesuai dengan analisis dan pemaparan sebelumnya, maka penelitian ini termaksud pada penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hasil dari sesuatu hal yang bertanya tentang apa yang sesungguhnya terjadi”. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden (narasumber). Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Data dalam penelitian ini dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Data yang ada berasal dari hasil kutipan-kutipan dari buku, hasil wawancara,

catatan atau memo peneliti. Maka dari itu, peneliti menggunakan penelitian dengan metode penelitian kualitatif deskriptif.¹

C. Unit Analisis/Subjek Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini adalah suatu yang menunjukkan pada subjek penelitian. Unit analisis ini dilakukan oleh peneliti agar validitas dan reliabilitas penelitian dapat terjaga. Unit analisis suatu penelitian berupa individu, kelompok, organisasi, benda wilayah dan waktu tertentu yang sesuai dengan fokus permasalahannya. Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam hal penelitian ini yang dijadikan sebagai subjek penelitian adalah nasabah dan karyawan maupun pelaksana pembiayaan dan penanganan pembiayaan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

Dapat disimpulkan bahwa objek atau variabel dari penelitian ini adalah bagaimana proses pelaksanaan/penyaluran dana pembiayaan dan penanganan pembiayaan bermasalah, sedangkan subjek dari penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga yang mengetahui tentang permasalahan yang dilakukan oleh peneliti, yang terdiri dari bagian pelaksana/penyaluran dana pembiayaan dan penanganan pembiayaan bermasalah.

D. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data terbagi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

¹Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta CV, 2016), Cet Ke- 18, hlm, 14.

1. Data primer

Data primer dapat diartikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Data primer biasanya diperoleh dengan survei lapangan menggunakan semua pengumpulan data original. Jadi sumber data primer diperoleh langsung dari pihak manajemen dan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga, melalui wawancara.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dan digali melalui hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualitatif maupun kuantitatif, data skunder ini dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti perusahaan swasta, perusahaan pemerintahan, perguruan-perguruan tinggi swasta dan pemerintah.² Jadi sumber data sekunder adalah data yang diperoleh langsung dari arsip PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga, buku-buku, jurnal, artikel ilmiah yang berkaitan dengan penelitian dan sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian ini termasuk situs bank syariah Mandiri.³

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh penulis

² Lexy J. Meoleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 5.

³ Tim Penyusun, *Panduan Penulisan Skripsi* (Padangsidempuan, 2012), hlm. 63.

dalam kegiatannya mengumpulkan data, agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung. Dalam metode ini pihak pengamat melakukan pengamatan dan pengukuran dengan teliti terhadap objek yang diamati, bagaimana keadaannya, kemudian dicatat secara cermat dan sistematis peristiwa-peristiwa yang diamati, sehingga data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh pihak yang diwawancarai. Kedudukan kedua belah pihak secara berbeda dengan dialog yang kedudukan pihak-pihak terlibat bisa berubah dan bertukar fungsi setiap saat, waktu proses dialog sedang berlangsung. Wawancara yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah wawancara peneliti dengan pihak manajemen PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga dalam bentuk wawancara terstruktur.

3. Tinjauan Kepustakaan

Tinjauan kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan di ruang perpustakaan untuk menghimpun dan menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan, baik berupa buku-buku, majalah yang diterbitkan secara berkala, dokumen-dokumen dan materi perpustakaan lainnya yang dapat dijadikan sumber rujukan untuk menyusun suatu laporan ilmiah. tinjauan pustaka yang dimaksudkan dalam penelitian ini, berupa buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan data pribadi responden yang dilakukan seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.⁴

F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun urutan data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasi data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵

⁴Sukardi, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hlm. 157-158.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung :Alfabeta, 2014), hlm. 413.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Adapun hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah sebagai keikutsertaan berikut:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Hal tersebut terjadi karena peneliti sendiri akan banyak mempelajari mengenai data yang dikumpulkan. Selain itu, perpanjangan keikutsertaan peneliti juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subjek terhadap penelitian dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri atas terjadinya kemungkinan adanya pengaruh ganda seperti faktor-faktor kontekstual dan pengaruh bersama antara peneliti dan subjek yang akhirnya mempengaruhi fenomena yang diteliti.

2. Meningkatkan Ketekunan

Menurut Sugiono, “meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan” sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan temuan yang diteliti.

3. Triangulasi

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah membandingkan, mengecek ulang derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda.⁶

4. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti sebagai contohnya, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto, dan dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

⁶ Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014), hlm. 146.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sejak Tahun 1999 setelah terjadi krisis moneter pada tahun 1997-1998. Sejak berdiri bank ini sudah menggunakan konsep menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas. Pada saat itu krisis sudah mulai masuk disemua aspek. Mulai dari dunia politik nasional, dunia perbankan, dunia usaha dan banyak lainnya, yang secara langsung banyak menimbulkan berbagai dampak negatif pada kehidupan rakyat Indonesia.

Khusus dunia perbankan, banyak bank konvensional yang mendapatkan dampak buruk dari krisis ini. Akhirnya, pemerintah berusaha mengatasinya dengan cara merestrukturisasi dan merekapitalisasi bank-bank ini. Salah satu bank konvensional yang terkena dampak krisis ini adalah PT. Bank Susila Bhakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi. Untuk mengatasi masalah ini. BSB berusaha untuk mengupayakan *merger* untuk mendapatkan investor asing. Pemerintah juga mengupayakan beberapa penggabungan (*merger*) untuk beberapa bank. Salah satunya adalah *merger* empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapino menjadi PT. Bank Mandiri Tanggal 31 Juli 1999, yaitu tanggal penggabungan ini dan menjadi tanggal lahir Bank

Mandiri yang sebagian besar saham dimiliki oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Keluarnya UU No. 10 Tahun 1998 menjadi titik dimana bank mandiri mulai membentuk layanan perbankan syariah. Setelah *proses merger*, Bank Mandiri membentuk tim pengembangan Bank Syariah untuk membuat layanan transaksi syariah.

Undang-Undang ini juga menjadi landasan tim pengembangan perbankan syariah untuk mengubah PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi Bank Syariah. Tim ini mempersiapkan segalanya, mulai dari sistem dan infrastruktur. Seperti yang tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 september 1999, bank ini berubah nama dan menjadi PT. Bank Mandiri Syariah.

Setelah itu, keluar Gubernur Bank Indonesia meresmikan perubahan kegiatan usaha BSB dengan dikelurkannya SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999. Dengan ini, sistem operasi BSB berubah menjadi sistem perbankan berbasis syariah. Untuk perubahan nama dari PT. Bank Susila Bakti menjadi “PT. Bank Syariah Mandiri juga disetujui melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP DGS/1999” akhirnya PT. Bank Mandiri lahir dan berdiri didunia perbankan Indonesia adalah hari senin 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Bank Syariah Mandiri adalah salah satu lembaga perbankan besar di Indonesia. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga dibentuk oleh Bank Mandiri, untuk berperan dalam mengembangkan layanan perbankan.

Perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan Undang-Undang tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. PT. Bank Mandiri hadir, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulannya dan hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju yang lebih baik bersama PT. Bank Mandiri.¹

PT. Bank Syariah Mandiri didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah, kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk sesuai syariah, modern dan universal.

PT. Bank Syariah Mandiri didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain. Kedekatan nasabah

¹Bank Syariah Mandiri, (<http://www.Syariahmandiri.co.id>) diakses pada Tanggal 25 Juli 2019 13 : 45 WIB

akan diimbangi dengan layanan produk PT. Bank Syariah Mandiri sesuai syariah, modern dan universal. Lima tahun belum bisa disebut lama dalam dunia perbankan. PT. Bank Syariah Mandiri meski sudah menjadi Bank Syariah terbesar dengan jaringan terluas di Tanah Air, PT. Bank Syariah Mandiri masih terus berupaya mewujudkan VISI untuk menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan Mitra Usaha. Layanan perbankan yang *real time* dan *online* di 91 kantor cabang yang terbesar di 91 provinsi di Indonesia cuma menjadi salah satu upaya untuk meraih predikat sebagai bank syariah terpercaya.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sejak Tahun 1999 setelah terjadi krisis moneter pada tahun 1997-1998. Sejak bank ini sudah menggunakan konsep menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas. Pada saat itu krisis sudah mulai masuk disemua aspek. Mulai dari dunia politik nasional, dunia perbankan, dunia usaha dan banyak lainnya, yang secara langsung banyak menimbulkan berbagai dampak negatif pada kehidupan rakyat Indonesia.

Khusus dunia perbankan, banyak bank konvensional yang mendapatkan dampak buruk dari krisis ini. Akhirnya, pemerintah berusaha mengatasinya dengan cara merestrukturisasi dan merekapitalisasi bank-bank ini. Salah satu bank konvensional yang terkena dampak krisis ini adalah PT. Bank Susila Bhakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi. Untuk mengatasi masalah ini. BSB berusaha

untuk mengupayakan *merger* untuk mendapatkan investor asing. Pemerintah juga mengupayakan beberapa penggabungan (*merger*) untuk beberapa bank. Salah satunya adalah *merger* empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapino menjadi PT. Bank Mandiri Tanggal 31 Juli 1999, yaitu tanggal penggabungan ini dan menjadi tanggal lahir Bank Mandiri yang sebagian besar saham dimiliki oleh PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Keluarnya UU No. 10 Tahun 1998 menjadi titik dimana bank mandiri mulai membentuk layanan perbankan syariah. Setelah *proses merger*, Bank Mandiri membentuk tim pengembangan bank syariah untuk membuat layanan transaksi syariah.

Undang-Undang ini juga menjadi landasan tim pengembangan perbankan syariah untuk mengubah PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi Bank Syariah. Tim ini mempersiapkan segalanya, mulai dari sistem dan infrastruktur. Seperti yang tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 september 1999, bank ini berubah nama dan menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Setelah itu, keluar Gubernur Bank Indonesia meresmikan perubahan kegiatan usaha BSB dengan dikelurkannya SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999. Dengan ini, sistem operasi BSB berubah menjadi sistem perbankan berbasis syariah. Untuk perubahan nama dari PT. Bank Susila Bakti menjadi "PT. Bank Syariah Mandiri juga disetujui melalui Surat

Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP DGS/1999” akhirnya PT. Bank Mandiri lahir dan berkuat di dunia perbankan Indonesia adalah hari Senin 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Setelah beberapa uraian mengenai PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga berdiri dan beroperasi pada bulan April 2004 dan diresmikan oleh wakil presiden pada masa itu oleh Bapak Hamzah Haz. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga tumbuh menjadi bank yang memadukan 2 konsep perbankan, yaitu idealisme usaha dan nilai kerohanian dan perpaduan inilah yang menjadi salah satu nilai lebih dari PT. Bank Syariah Mandiri. PT. Bank Syariah Mandiri hadir untuk membangun Indonesia menjadi lebih baik.²

2. Kegiatan Usaha Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga

Kegiatan usaha Bank Mandiri Syariah sama halnya dengan kegiatan bank mandiri konvensional pada umumnya. Hanya saja terdapat hal prinsip yang menjadi pembeda utama dari model kedua jenis bank tersebut, yaitu berusaha ditiadakan dalam Bank Syariah. Adapun kegiatan usaha Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga adalah sebagai berikut.

- 1) Penghimpun dana, ada dua prinsip penghimpun dana, yaitu:
 - a) Penghimpun Dana prinsip *Wadiah*
 - b) Penghimpun Dana prinsip *Mudharabah*

²Wawancara dengan BapakZulfikar , Selaku Branch Operation Manager di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga. Kamis, 5 September 2019.

2) Penyaluran dana (langsung dan tidak langsung)

Dalam penyaluran dana oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga, terdapat beberapa prinsip, yaitu:

- a) Prinsip Jual Beli
- b) Prinsip Investasi
- c) Prinsip Sewa

3) Jasa Pelayanan, Bank Syariah Mandiri dapat menyediakan jasa layanan perbankan dengan berdasarkan akad *Wakalah*, *Hiwalah*, *Kafalah* dan *Rahn*.

3. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri

Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri secara garis besar adalah sebagai berikut:

a. Produk dana, meliputi:

- 1) Tabungan BSM, Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *Mudharabah Mutlagah* yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.
- 2) BSM Tabungan Berencana, tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.
- 3) BSM Tabungan Simpatik, Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

- 4) BSM Tabungan Investasi Cendikia, Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.
- 5) BSM Tabungan Maburr, Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.
- 6) BSM Tabungan Dollar, Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.
- 7) BSM Tabungan Kurban, Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Pelaksanaannya bekerjasama dengan Badan Amil Kurban.
- 8) BSM Tabungan Pensiun, Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.³
- 9) BSM Giro, Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*.

³Wawancara dengan Bapak Muhammad Anwar, Sebagai CBRMdi Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga Kamis, 5 September 2019.

10) BSM Deposito, Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*.

b. Produk Jasa yang ada di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga adalah sebagai berikut:

- 1) BSM Card, kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/Electronic Data Capture).
- 2) BSM Mobile banking Gprs, Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis Gprs.
- 3) BSM Net Banking, Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui perbankan.
- 4) BSM Giro, sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*.⁴

⁴Wawancara dengan Bapak Zulfikar, Selaku *Branch Operation Manager* di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga. Kamis, 5 September 2019.

4. Jenis-Jenis Pembiayaan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga

Pembiayaan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga dimaksudkan sebagai pemberian dana kepada pihak nasabah untuk dipergunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Nasabah pada umumnya memilih pembiayaan berdasarkan pengetahuan mereka. Informasi dapat melalui brosur, pamphlet, rekan-rekan maupun langsung dari pihak bank itu sendiri misalnya *customer service*. Adapun pembiayaan yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga sebagai berikut:

a) Pembiayaan Mikro

Pembiayaan jenis ini digunakan oleh pengusaha mikro guna menambah modal, membeli peralatan dan perlengkapan yang dianggap perlu oleh nasabah.

b) Pembiayaan Komersial (Bsm Implan)

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta Rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok) BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan. Misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi

karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.⁵

5. Syarat-Syarat Pembiayaan

Dari beberapa jenis pembiayaan yang telah peneliti uraikan, pembiayaan yang akan dibahas adalah mengenai pembiayaan mikro Pada bagian warung mikro di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga pembiayaan dengan akad *murabahah* biasa digunakan.

Pembiayaan yang dilakukan harus berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah sesuai dengan akad *murabahah* yang berasal dari prinsip Islam pembiayaan mikro diberikan kepada pengusaha mikro untuk kepentingan usaha serta perlengkapan. Contoh dari usaha mikro adalah usaha swasta yang bergerak dibidang kelontong. Usaha kelontong ini dapat diberikan pembiayaan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga sejauh tidak menjual barang haram didalamnya.⁶

Apabila usaha kelontong meminta pembiayaan Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) maka bank hanya perlu menerima jaminan berupa akta tanah yang sudah dilegalisasi oleh pihak pejabat pembuat akta tanah (PPAT). Namun, jika pembiayaan yang diminta oleh nasabah diatas Rp 50.000.000,- maka nasabah wajib menyerahkan jaminan berupa sertifikat hak milik (SHM)

⁵Wawancara dengan Bapak Dendy Muhara Zulfry, Selaku *CBRM* di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga Pada Tanggal 5 September 2019.

⁶Wawancara dengan Bapak Zainal Arifin Zul, Micro Financing Sales di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga, Kamis 5 September 2019.

atau sertifikat hak guna bangunan (SHGB) dan nomor pokok wajib pajak (NPWP). Semua jaminan itu harus mampu meng-cover pembiayaan tersebut. Tetapi tidak semua jaminan yang dapat dikatakan meng-cover setiap pembiayaan yang ada. Contoh buku pemilik kendaraan bermotor. Sekalipun jaminan yang diberikan adalah mobil mewah. Tetapi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga tetap terus berhati-hati dalam pembiayaan sebab, bukan tidak boleh diberikan pembiayaan. Namun, untuk barang seperti mobil nilai ekonomisnya semakin tahun semakin menurun.

Ditinjau dari beberapa unsur lainnya, kendaraan tersebut tidak marketable. Hal tersebut berarti kendaraan tidak mudah untuk dipasarkan apabila jaminan yang dimaksud berbentuk bangunan maupun tanah, karena semakin hari nilai jualnya akan terus bertambah.

Tapi ada beberapa tipe tanah dan bangunan yang tidak marketable yaitu sebagai berikut:

- a. Tanah kosong dan gersang yang tidak dapat ditumbuhi apapun kecuali ilalang dan rumput liar, tidak ada irigasi, jauh dari perkotaan dan tidak ada akses yang mendukung.
- b. Tanah waqaf dan sengketa.
- c. Bangunan yang letaknya tidak strategis seperti didaerah pelosok yang susah diakses oleh kendaraan.
- d. Bangunan dipinggir sungai yang rentan terkena banjir.
- e. Bangunan didataran tinggi yang rentan terhadap longsor.

- f. Bangunan yang letaknya berbentuk tusuk sate.
- g. Bangunan dekat dengan pemakaman.
- h. Bangunan dekat dengan tempat lokalisasi atau hiburan malam.

Beberapa syarat diatas peneliti rangkum sebagai syarat agar mendapatkan pembiayaan sesuai keinginan nasabah dan secara Administrasi syarat-syarat yang diperlukan adalah sebagai berikut:

- a. Pas photo suami istri ukuran 4x6 jika sedang terikat pernikahan.
- b. Fotocopy KTP suami istri jika sedang terkait pernikahan.
- c. Fotocopy surat nikah.
- d. Fotocopy kartukeluarga.
- e. Fotocopy agunan/jaminan seperti Akta jual beli (AJB) dan sertifikat hak milik (SHM).
- f. Fotocopy bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terahir
- g. Fotocopy rekening listrik bulan terahir
- h. Fotocopy faktur pembelian/penjualan sebagai bukti transaksi usaha.
- i. Rencana anggaran biaya usaha.
- j. Surat keterangan berusaha dari lurah/kepala desa/pengelola pasar jika pinjaman diatas Rp. 50.000.000,-
- k. Menyerahkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) apabila jaminan Rp. 50.000.000,-

- l. Slip gaji jika ada.
- m. Surat keterangan kerja jika ada.
- n. Syarat kelengkapan berkas diatas masing-masing rangkap dua. Apabila secara administrasi dan secara umum syarat-syarat sudah dilengkapi dan tidak ada masalah, maka pembiayaan akan dicairkan secepatnya.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengajukan permohonan pembiayaan syarat yang wajib dipenuhi adalah sebagai berikut:

- 1) KTP Suami dan Istri
- 2) Kartu Keluarga dan Surat Nikah
- 3) Memiliki usaha lebih dari 1(satu) tahun
- 4) Keterangan Legalitas usaha
- 5) Agunan/jaminan

6. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Sedangkan Misi merupakan suatu gambaran yang menetapkan tujuan perusahaan dan sasaran yang ingin dicapai, juga merupakan pernyataan yang harus dilaksanakan oleh manajemen yang harus diperlihatkan secara jelas hal apa yang penting bagi perusahaan.

Visi Bank Mandiri Syariah “**Bank Syariah Terdepan dan Modern**”

- a. **Bank Syariah Terdepan:** menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri Perbankan Syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, SME, comersial* dan *corporate*.
- b. **Bank Mandiri Syariah Modern:** Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. Misi PT. Bank Syariah Mandiri mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

7. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, memperlihatkan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada membantu pimpinan atau kedua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengatasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga melakukan restruksi organisasi. Tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien, hal ini dilakukan dengan menyatukan beberapa unit kerja yang memiliki karakteristik yang sama dalam satu direktorat.

Adapun Struktur Organisasi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga yaitu:

8. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

1) *Branch Manager*

Tugas *Branch Manager* adalah memimpin, mengawasi atau mengendalikan, mengembalikan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang Padangsidempuan yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Secara garis besar tugas utama *Branch Manager* adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan tercapainya target bisnis cabang pembantu yang telah ditetapkan meliputi pendanaan, pembiayaan, *fee based* dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
- b) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan seluruh aktivitas cabang pembantu.
- c) Memasarkan produk *bancassurance* (produk asuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non- bank lainnya.
- d) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di cabang pembantu.
- e) Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.

- f) Melakukan analisis SWOT secara berkala untuk mengetahui posisi cabang pembantu terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.

2) *Branch Operation & Service Manager*

Bertugas memastikan kepatuhan aktivitas operasional cabang terkelola sesuai dengan ketentuan aktivitas operasional cabang terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pencapaian target bidang operasional cabang sesuai ketetapan cabang induk/ kantor pusat.

Adapun tugas utama *Branch Operation & Service Manager* adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan terkendalinya biaya operasional cabang pembantu dengan efisien dan efektif.
- b) Memastikan dan mengelola transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal di kantor cabang pembantu.
- d) Memastikan dan mengelola semua kegiatan administrasi, dokumentasi dan kewajiban pelaporan dilaksanakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal/ eksternal).
- e) Memastikan ketersediaannya dan keamanan dokumen berharga bank, PIN kartu ATM maupun *key acces* layanan *e-banking* lainnya.

- f) Memastikan dan mengelola fungsi-fungsi administrasi kepegawaian sarana dan prasarana Kantor Cabang Pembantu.
- g) Memastikan mengelola implementasi KCP dengan baik.

3) *GSS (General Support Staff)*

Memenuhi pelayanan operasional, administrasi pembiayaan dan kepegawaian dengan cepat dan benar, serta menyediakan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pembantu secara memadai. Adapun tugas dan tanggung jawab *General Support Staff* adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan transaksi transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
- b) Melaksanakan transaksi kliring keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- c) Melaksanakan transaksi inkaso keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- d) Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.
- e) Menjaga kerahasiaan *password* yang menjadi wewenangnya.
- f) Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g) Memastikan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.

- h) Memelihara dokumen pencairan dan dokumen legal dan pembiayaan dengan tertib dan aman.
- i) Memutakhirkan data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan.
- j) Melakukan administrasi dan pengarsipan terhadap seluruh dokumen terkait pelaporan.

4) *Teller*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga serta kegiatan usaha kas lainnya serta terselenggaranya layanan dibagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan bank.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Teller* adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan *Standar Operational Prosedur (SOP)*.
- b) Mengelola saldo kas *teller* sesuai limit yang ditentukan.
- c) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *speciment* tanda tangan.
- d) Melakukan *cashcount* akhir hari.
- e) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- f) Menyediakan laporan transaksi harian.

5) *Customer Service*

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai ketentuan dan standar pelayanan.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Customer Service*:

- a) Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
 - b) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
 - c) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
 - d) Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
 - e) Mendistribusikan salinan rekening koran kepada nasabah.
 - f) Menginput data *customer* dan *loanfacility* yang lengkap dan akurat.
 - g) Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.
 - h) Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
 - i) Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stockopname* kartu ATM.
 - j) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *westernunion*.
 - k) Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa bank di cabang pembantu.
- 6) *GSS (General Support Staff)*

Adapun tugas dan tanggung jawab GSS adalah sebagai berikut:

- a) Membantu segala kegiatan administrasi dan mendukung.
- b) Operasional untuk sebuah tim dalam divisi tertentu.

- c) Membuat surat (memo masuk atau memo keluar) rekapitulasi.
- d) Data yang dibutuhkan oleh seluruh anggota tim dalam 1 divisi.
- e) Maupun data yang dibutuhkan oleh pimpinan divisi.

7) *CBRM (Consumer Banking Relation Manager)*

Tercapainya pelaksanaan kegiatan administrasi pendanaan dan pembiayaan. Adapun tugas dan tanggung jawab CBRM adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan kelengkapan pelaksanaan penandatanganan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.
- b) Mendokumentasikan *currentfile*.
- c) Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.
- d) Membuat pengajuan Bank Indonesia/*Bank/TradeCheking*.
- e) Memantau pemenuhan dokumen TBO.
- f) Membuat SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- g) Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik intern maupun ekstern.
- h) Menyusun laporan portofolio dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang pembantu.
- i) Memelihara data profil nasabah pendanaan.

- j) Menyusun laporan pencapaian target *BranchManager* cabang pembantu.

8) *MicroBanking Manager*

Merealisasikan target pembiayaan, pendanaan dan *feebased income* yang didistribusikan oleh *Branch Manager* cabang pembantu.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Micro Banking Manager*:

- a) Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif.
- b) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan mikro.
- c) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam NAP.
- d) Memastikan persetujuan atau penolakan pembiayaan yang diajukan.
- e) Menindak lanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah mikro.
- f) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan mikro.
- g) Melaksanakan pengawasan terhadap seluruh nasabah yang di kelola agar kolektibilitas mikro lancar.
- h) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah.
- i) Meningkatkan *businessrelation* antara bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan.
- j) Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan.

9) *Administrasi* Pembiayaan Mikro

Pelaksana administrasi pembiayaan mikro bertanggung jawab atas terselenggaranya administrasi mulai dari permohonan pembiayaan, pencairan pembiayaan, angsuran hingga pelunasan pembiayaan. Disamping itu juga bertanggung jawab terhadap penyimpanan dokumen, serta pembuatan dan penyampaian pelaporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu.

Secara garis besar tugas utama administrasi pembiayaan:

- a) *InputBI-checking* untuk mengetahui nasabah pernah mendapat fasilitas pinjaman di bank lain serta mengetahui fasilitas pinjaman tersebut bermasalah atau tidak.
- b) *Reportpastdue* melaporkan data-data angsuran nasabah yang menunggak ke pihak marketing setiap hari.
- c) Input sistem informasi debitur yang merupakan laporan yang berisi informasi lengkap mengenai keadaan debitur.

10) *Security*

Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun diluar jam operasional. Adapun tugas dan tanggung jawab *security* adalah sebagai berikut:

- a) Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali.

- b) Memastikan inventaris kantor terjaga dengan baik dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.
- c) Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam operasional.
- d) Memastikan pertukaran *shift* juga berjalan dengan lancar.
- e) Mengadministrasikan penggunaan kendaraan kantor dan surat izin karyawan yang bertugas keluar kantor.
- f) Mengadministrasikan seluruh mutasi kegiatan selama penjagaan.
- g) Menjaga, merawat dan mengoperasikan mesin genset, termasuk memastikan ketersediaannya BMM.
- h) Memastikan penggunaan listrik diluar jam operasional secara efektif dan efisien.
- i) Memastikan kondisi kendaraan nasabah dalam keadaan aman dan di area parkir.

11) *Office Boy*

Adapun tugas utama Office Boy:

- a) Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor.
- b) Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor.
- c) Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipnya dengan baik.
- d) Menjawab telepon masuk pada meja operator dengan benar.

- e) Mengoperasikan mesin fotocopy dan membantu mendokumentasikan *file* pembiayaan dengan baik.

12) *Driver*

Menjaga kelancaraan operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik, adapun tugas dan tanggung jawab *driver*:

- a) Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat dengan baik, aman dan layak jalan.
- b) Mengoperasikan kendaraan dengan baik dan benar.
- c) Memastikan ketersediaan BBM dalam kondisi yang stabil.
- d) Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan sampai ke tujuan dengan selamat dan tepat waktu.
- e) Memastikan setiap karyawan yang menggunakan kendaraan dinas sudah mendapat izin dari pejabat yang berwenang.
- f) Memastikan perjalanan keluar kota sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Pembiayaan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

- a. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengajukan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga yaitu syarat yang wajib di penuhi adalah KTP, Kartu Keluarga, Buku Nikah dan Surat Keterangan Usaha. Faktor-faktor lainnya yang menunjukkan hasil pendapatan seperti keluar pegawai BSM gaji, faktor penjualan, pembelian dan jaminan yang diberikan ke bank.⁷

Analisis pembiayaan yang pertama yang harus dilakukan mengamati nasabah dengan menggunakan 5C+1S yakni sebagai berikut:

- 1) *Character*, Penilaian karakter atau kepribadian calon penerima pembiayaan yaitu dengan melihat bagaimana karakter dan latar belakang calon peminjam atau nasabah yang mengajukan pembiayaan. Kriteria karakter ini akan dilihat dari wawancara yang dilakukan oleh pihak bank, biasanya bagian *customer service*. Dari karakter ini akan dilihat dan akan dapat dilihat juga bagaimana reputasi calon peminjam tersebut, apakah pernah memiliki catatan tindak kriminal atau kebiasaan buruk dalam keuangan seperti tidak melunasi pinjaman.

⁷Wawancara dengan Bapak Zainal Arifin Zul, *Micro Financing Sales* Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga, Kamis 5 September 2019 pukul 16.05 WIB.

- 2) *Capacity*, Penilaian kemampuan penerima pembiayaan yaitu bagaimana kemampuan calon peminjam dalam membayar pembiayaannya. Kriteria ini dilihat dari bagaimana nasabah tersebut menjalankan usahanya atau seberapa besar penghasilan yang diterima tiap bulannya. Jika pihak bank menilai bahwa nasabah tersebut tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk membayar hutang, maka besar kemungkinan ajuan pembiayaannya akan ditolak.
- 3) *Capital*, Penilaian kemampuan modal yang dimiliki oleh calon penerima pembiayaan. Kriteria ini adalah capital atau modal yang dimiliki calon peminjam, yang khususnya diberlakukan pada nasabah yang meminjam untuk usaha atau bisnisnya. Dengan mengetahui modal atau aset yang dimiliki usaha nasabah tersebut, pihak bank dapat sumber pembiayaan yang dimiliki. Selain itu, pihak bank juga dapat melihat bagaimana laporan keuangan dari usaha yang dijalankan nasabah untuk kemudian dijadikan acuan apakah memang layak diberikan pembiayaan atau tidak.
- 4) *Collateral*, atau jaminan yang diberikan pada calon peminjam saat mengajukan pembiayaan kepada bank. Sesuai dengan namanya, jaminan ini akan menjadi penjamin atau pelindung bagi pihak bank jika nantinya nasabah tidak dapat membayar pinjaman yang diambil. Oleh karena itu, idealnya, besaran jaminan yang bersifat fisik

ataupun nonfisik lebih besar jumlahnya lebih besar dari pembiayaan yang diberikan.

- 5) *Condition*, penilaian kondisi ekonomi yang terjadi di masyarakat secara spesifik dengan jenis usaha yang dilakukan oleh calon penerima pembiayaan. Kriteria *condition*, yaitu kondisi perekonomian baik yang bersifat general atau khusus pada bidang usaha yang dijalankan nasabah. Jika memang kondisi perekonomian sedang tidak baik atau sektor usaha nasabah tidak menjanjikan, biasanya bank akan mempertimbangkan kembali dalam memberikan pembiayaan. Hal ini terkait kembali dengan bagaimana kemampuan nasabah dalam membayar pinjamannya nanti yang tentu berpengaruh terhadap kondisi ekonomi.
- 6) Syariah, prinsip 1S (Syariah) diterapkan untuk melihat bidang usaha calon nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga tidak bertentangan dengan syariah serta mengkaji kebutuhan pembiayaan telah sesuai dengan jenis pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga hanya membiayai barang yang halal dari sisi objek maupun sifatnya. Contoh, Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga tidak membiayai barang yang secara agama dilarang, seperti jual babi, peternak babi.

b. Jenis pembiayaan yang disalurkan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga yaitu:

- 1) Pembiayaan Komersial (Konsumer) adalah pembiayaan yang disalurkan kepada pihak PNS aktif dan Pensiunan. Pembiayaan PNS biasa disebut dengan Implan Non Perol Gaji. Untuk pengajuan pembiayaan itu sendiri BSM harus sudah melakukan kerjasama terlebih dahulu dengan instansi terkait seperti Kepala Dinas. Contoh dari PNS aktif itu sendiri yaitu Guru, pegawai kantor sederajat, dimana untuk pembayaran pembiayaan itu sendiri melalui bendahara kantor, kemudian bendahara kantor yang memotong langsung gaji dan menyetor kembali ke pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga. Sedangkan khusus sekitaran TAPTENG (Sibolga) gajinya langsung tertarik sendiri oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga sesuai pembayaran pembiayaan setiap bulannya (potong atas).
- 2) Pembiayaan Mikro adalah pembiayaan yang harus ada usaha dan jaminan, serta sertifikat (SK) pegawai tetap jika dari bagian karyawan swasta. Produk mikro yang disalurkan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga terbagi tiga, tetapi yang tetap aktif sampai sekarang terbagi dua: Madia dan Utama. Penyaluran Pembiayaan Madia itu sendiri mulai dari 10-50 juta. Sedangkan, Pembiayaan Utama dari 50-200 juta.

- c. Tahapan untuk memperoleh pembiayaan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga.

Langkah untuk memperoleh pembiayaan yaitu *Pertama*, nasabah disarankan untuk mengisi data lengkap yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Kemudian pengecekan keabsahan data yang diajukan nasabah valid atau tidaknya dengan kebenaran yang sebenarnya. *Kedua*, setelah data benar tahapan selanjutnya pembagian penanganan sesuai divisi bagiannya. Seperti pembiayaan konsumen yang menangani bagian CBRM bagian pembiayaan pensiunan. Setelah semua prosedur (kelengkapan data) diikuti atau dilaksanakan maka, tahap selanjutnya yaitu persetujuan dari Komite dan Kepala Cabang, administrasi sudah aman kemudian akad di kantor yaitu pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga sesuai pembiayaan yang ditentukan.

2. Proses Penyelesaian dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga bahwa proses penyelesaian dan penanganan pembiayaan bermasalah untuk setiap kolektibilitas berbeda yang mana apabila nasabah masih dikatakan sebagai berikut:

- 1) Kolektibilitas 1 (lancar) adalah pembiayaan yang tidak ada tunggakan margin maupun angsuran pokok dan pinjaman belum jatuh tempo atau tepat waktu. Pembayaran angsuran mendatang dipikirkan lancar atau sesuai jadwal dan tidak diragukan sama sekali.

- 2) Kolektibilitas 2 (Dalam Perhatian Khusus) Keterlambatan membayar nasabah melebihi tanggal jatuh tempo sampai dengan sekurang-kurangnya 60 hari sejak tanggal jatuh tempo atau 1-2 bulan. Penyelesaian kredit bermasalah ini dapat dilakukan melalui penagihan biasa atau melaksanakan restrukturasi tergantung kesepakatan antara debitur dengan kreditur.
- 3) Kolektibilitas³ (Kurang Lancar) adalah pembiayaan yang mana pembayaran margin dan angsuran pokok mungkin akan atau sudah terganggu karena adanya perubahan yang tidak menguntungkan dari segi keuangan dan manajemen debitur, kebijakan ekonomi maupun politik yang merugikan, atau sangat tidak memadai agunan. Pada tahap ini belum tampak kerugian pada bank. Namun bila kondisi ini dibiarkan berlarut-larut, maka kemungkinan akan semakin memburuk. Tindakan koreksi yang cepat dan tepat harus diambil untuk memperkuat bank, antara lain dengan mengurangi eksposur bank dan memastikan nasabah juga mengambil tindakan berarti.
- 4) Kolektibilitas 4 (Diragukan) adalah pembiayaan yang seluruh pinjaman mulai diragukan, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian pada bank, hanya saja belum dapat ditentukan besar maupun waktunya. Tindakan yang cermat dan tepat harus diambil untuk meminimalkan kerugian.

5) Kolektibilitas (Macet) adalah pembiayaan yang dinilai sudah tidak bisa ditagih kembali. Bank akan menanggung kerugian atas pembiayaan yang diberikan.⁸

Dari 5 (lima) golongan di atas yang dikategorikan pembiayaan bermasalah adalah kualitas pembiayaan yang masuk golongan kurang lancar hingga golongan macet. Apabila ada keterlambatan selama 4 bulan sampai berturut-turut maka pihak bank sudah bisa mengajukan surat suka rela, jaminan suka rela dan lelang. Apabila masih ada iktikad baik dan usaha masih berjalan lancar maka nasabah diajukan untuk restruktur atau perpanjangan waktu.

a) Penyelesaian Melalui *On The Spot*

Apabila nasabah yang sudah jatuh tempo dalam keterlambatan pembayaran angsuran kredit maka pihak bank sudah bisa mengeluarkan surat peringatan 1, jika nasabah tidak dapat mengindahkan dan masih belum melakukan pembayaran angsuran, maka pihak bank harus berkunjung langsung ke tempat usaha atau rumah nasabah tersebut. Dengan melakukan peringatan kepada nasabah yang bermasalah, baik dengan kunjungan ketempat usahanya maupun memberikan teguran secara tertulis (SP-1).⁹

⁸Wawancara dengan Bapak Rizaldi Selaku Analyst Micro di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga Pada Tanggal 6 Aeptember 2019.

⁹Wawancara dengan Bapak Muhammad, Rivai Selaku MBM di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga Pada Tanggal 6 September 2019.

b) Penyelesaian Melalui Penagihan

Dalam tahap ini bank memberikan jangka waktu pelunasan selama 14 hari, apabila nasabah masih gagal bayar dan masih terjadi tunggakan pembayaran pembiayaan maka dari pihak bank sudah bisa mengeluarkan surat peringatan kedua. Apabila peringatan tidak dihiraukan, maka pihak bank akan melakukan musyawarah antara bank dengan nasabah untuk mencari solusi masalah tersebut. Penyelesaian dalam tahap dengan melakukan penagihan jaminan agar pihak bank tidak mengakibatkan kerugian terhadap laporan keuangan dari tertundanya kewajiban nasabah.

c) Penyelesaian Melalui Surat Peringatan

Dalam surat tersebut jika nasabah belum mengindahkannya atau gagal bayar maka dengan berat hati pihak bank akan mengeluarkan surat peringatan ketiga dengan batas waktu pelunasan selama 14 hari. Dalam surat peringatan ke satu, kedua dan ketiga. Maka pihak bank sudah bisa memberikan penyelesaian atau solusi untuk pembayaran pembiayaan dengan adanya penegasan dari pihak bank yang mana pembayaran pembiayaan harus di lunasi.¹⁰

¹⁰Wawancara dengan Bapak Zainul Arifin Zul Selaku Analyst Micro di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga Pada Tanggal 06 Aeptember 2019.

d) Penyelesaian Melalui Restrukturasi

Restrukturasi pembiayaan merupakan upaya Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya yang didasari oleh PBI No. 10/18/PBI/2008, dalam hal ini bank tersebut membantu nasabah agar dapat menyelesaikan pembiayaan setiap waktu tersedia untuk dieksekusi, bila perlu dapat mudah diuangkan untuk melunasi hutang nasabah. Adapun tahap dalam restrukturasi yaitu:

- (1) Penjadwalan kembali (*Rescheduling*), yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya.
- (2) Persyaratan kembali (*Reconditioning*), yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada pihak bank, antara lain meliputi:
 - (a) Perubahan jadwal pembayaran
 - (b) Perubahan jumlah angsuran
 - (c) Perubahan jangka waktu
 - (d) Perubahan nisbah dalam pembiayaan *murabahah* atau *musyarakah*
 - (e) Perubahan proyeksi bagi hasil dalam pembiayaan *mudharabah* atau *musyarakah*
 - (f) Pemberian potongan

- 3) Penataan kembali (*Restructuring*), yaitu perubahan persyaratan pembiayaan yang antara lain meliputi:
- (a) Penambahan dana fasilitas pembiayaan bank
 - (b) Konversi akad pembiayaan
 - (c) Konversi pembiayaan menjadi surat berharga syariah berjangka waktu menengah
 - (d) Konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan nasabah.

Adapun ketentuan restrukturasi yaitu: penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan memperhatikan iktikad nasabah, kelayakan pembiayaan, potensi risiko dan pendapatan pembiayaan yang akan diterima melalui upaya penyelamatan tersebut. Upaya ini dimaksudkan untuk meminimalkan kerugian bagi bank, menyelamatkan pembiayaan agar menjadi lancar kembali, serta memperbaiki kualitas usaha nasabah. Restrukturasi pembiayaan hanya dapat dilakukan atas dasar permohonan secara tertulis dari nasabah.

Apabila pembayaran ingkar gagal pelunasan maka pihak akan menyiapkan berkas diajukan ke pihak lelang. Jaminan akan dilelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL). Selanjutnya hasil lelang tersebut akan digunakan untuk melunasi sisa pokok pembiayaan, maka nasabah harus berjanji mengikat diri untuk membayar sisa kewajibannya, begitu juga sebaliknya. Apabila hasil jual

jaminan melebihi sisa pokok pembiayaan, maka akan dikembalikan kepada nasabah seluruh kelebihan dari hasil jual jaminan yang dieksekusi.

Pelelangan jaminan terbagi menjadi beberapa cara yaitu:

- 1) Pelelangan yang dilakukan oleh pihak nasabah pemilik jaminan itu sendiri, pada saat mengeksekusi jaminan, bank tidak serta merta langsung menjual jaminan nasabah, melainkan bank memberi kesempatan kepada nasabah untuk menjual jaminan tersebut kepada kerabat atau saudara dari nasabah, agar sewaktu-waktu nasabah dapat menebus atau membeli kembali jaminan tersebut. Pelelangan ini juga bisa disebut dengan pelelangan cara sukarela. Adapun jaminan yang dilelang dengan cara sukarela adalah jaminan berupa benda bergerak seperti mobil dan sepeda motor.
- 2) Pelelangan internal yaitu lelang yang dilakukan dengan cara petugas bank mencari pembeli yang akan membeli jaminan tersebut. Pembeli bisa saja masyarakat maupun karyawan dari bank tersebut. Biasanya jaminan yang dilelang dari lelang internal adalah jaminan berupa benda bergerak atau fidusia, seperti kendaraan bermotor dan mobil. Karena jaminan dalam bentuk benda bergerak lebih mudah ditemukan pembelinya, dibandingkan dengan jaminan berupa tanah dan bangunan.

3) Perlelangan eksternal yaitu lelang yang dilakukan dengan cara dilelang di lembaga lelang yaitu Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL). Lelang yang dilakukan secara eksternal adalah lelang hak tanggungan yaitu lelang atas tanah dan bangunan.

Sebelum mendaftar dan mengajukan lelang di lembaga lelang, pihak bank terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan berupa:

- a) Surat pernyataan Dewan Direksi
- b) Surat penetapan nilai limit lelang
- c) Surat jumlah hutang debitur
- d) Fotocopy memorandum persetujuan lelang dari komite *analyst* kantor pusat
- e) Surat kuasa menjual
- f) Daftar barang yang dilelang
- g) Salinan berkas-berkas akad pembiayaan nasabah, sebagai bukti bahwa nasabah ada mengambil pembiayaan di bank tersebut.
- h) Salinan sertifikasi hak tanggungan
- i) SKPT yaitu surat keterangan pendaftaran tanah yang diperoleh dari BPN yaitu badan pertahanan nasional.
- j) Salinan berkas yang membuktikan bahwa nasabah wansprestasi, yang dapat ditandai dengan surat peringatan maupun pernyataan dari pihak bank.

Selanjutnya setelah mengajukan lelang dan telah disetujui, pihak KPKNL akan menetapkan jadwal serta lokasi dilakukannya lelang. Setelah hal-hal tersebut ditetapkan, maka pihak bank wajib mengiklankan dimedia cetak seperti koran, majalah dan lain-lain. Selama (2) dua hari berturut-turut dan dua kali penyetakan sebanyak 15.000 eksemplar, karena pengumuman diterbitkan di ibu kota/provinsi. Di dalam pengumuman lelang yang diiklankan wajib memuat informasi mengenai objek yang dilelang, nilai limit dari objek yang dilelang, jadwal dan tempat pendaftaran lelang serta pelaksanaan lelang, syarat-syarat bagi peserta lelang dan sebagainya. Setelah mengumumkan pelelangan jaminan melalui surat kabar, pihak bank mengirim salinan kwitansi pembayaran biaya pemuatan iklan eksekusi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zahrotul Laina bahwa penanganan pembiayaan bermasalah terjadi disebabkan faktor internal dan nasabah itu sendiri. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian Siti Nur Afika bahwa untuk penyebab pembiayaan bermasalah yaitu dari faktor eksternal (nasabah) itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu menyatakan bahwa ada persamaan pendapat dimana faktor-faktor penyebab pembiayaan bermasalah itu terjadi diakibatkan oleh dua faktor internal dan eksternal.

Tetapi, dari kedua faktor tersebut pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga lebih menekankan (mengupayakan) faktor penagihan dan peneguran langsung (*onthespot*) atau kunjungan langsung untuk nasabah yang sudah pailit. Hal ini bertujuan untuk menstabilkan atau meminimalisir terjadinya risiko sekecil atau seminimal mungkin demi menjaga kesehatan bank.

Menurut peneliti, penanganan pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga telah dilakukan dengan seefektif mungkin pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga lebih mengutamakan mediasi dibandingkan eksekusi jaminan melalui lembaga lelang, pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga belum bisa mengaplikasikan proses penanganan melalui *Restrukturisasi* karena belum adanya ketentuan dari direksi atas pemberlakuannya.

3. Keterbatasan penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar rencana hasil yang diperoleh berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun, untuk memperoleh hasil yang optimal tentu sulit, dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

- 1) Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
- 2) Keterbatasan tenaga, waktu dan dana peneliti yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
- 3) Perubahan jadwal pertemuan yang sering berubah-ubah dengan karyawan bank mengakibatkan peneliti sulit untuk mengatur jadwal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan peneliti kemukakan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam penelitian ini pembiayaan adalah penyaluran distribusi kredit kepada masyarakat yang mana orang yang menabung tersebut harus sebagai pemodal untuk penyaluran pembiayaan tersebut, bisa dikelompokkan menjadi modal kerja, investasi dan konsumtif.

Pembiayaan bermasalah pada Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga adalah nasabah sudah jatuh tempo, adanya keterlambatan pembayaran angsuran kredit, apabila nasabah tidak mengindahkan maka pihak bank akan mengeluarkan surat peringatan pertama dan berkunjung langsung ketempat nasabah. Dalam tahap ini bank memberikan jangka waktu pelunasan selama 14 hari dan apabila nasabah masih gagal bayar dan adanya tunggakan maka dikeluarkan dari pihak bank surat peringatan kedua. Penyelesaian ini dilakukan sebagai bentuk antisipasi dari pihak bank untuk menghindari kerugian keuangan yang diakibatkan dari tertundanya kewajiban nasabah.

Jika surat peringatan dua tidak diindahkan juga maka dikeluarkanlah surat peringatan ketiga dengan batasan waktu 14 hari juga. Jika belum juga terbayar maka pihak bank langsung mendatangi rumah nasabah untuk penegasan tentang pembiayaan yang disalurkan apakah nasabah masih berniat melunasi atau

memang barang harus dilelang. Restrukturisasi pembiayaan merupakan upaya Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya.

B. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga semoga dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam segala bidang dan bagian. Terkhusus untuk bagian pembiayaan warung mikro agar lebih teliti dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah. PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga perlu mempelajari lebih dalam mengenai nasabah yang akan diberikan pembiayaan, untuk itu pembiayaan khusus warung mikro perlu karyawan yang gesit dalam mencegah maupun menyelesaikan pembiayaan yang akan terjadi masalah. PT. Bank Mandiri Syariah Cabang sibolga perlu mengadakan terobosan baru dalam menangani pembiayaan. Misalnya membagi tugas khusus pembiayaan bermasalah.
2. Untuk faktor pembiayaan bermasalah akibat kondisi ekonomi diperlukan campur tangan dari pemerintah untuk kestabilan harga komoditi, agar nasabah tidak terkendala dalam membayar angsuran.
3. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan dari penelitian kualitatif menjadi kuantitatif oleh peneliti lain dengan subjek dan sudut pandang yang berbeda tentunya yang terkait dengan tema skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman karim Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauandan Beberapa Segi Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Ascarya, *Akad & produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2012.
- Askara, *Akad & produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Djamil faturrahman, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Garfika, 2012.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- J. MoleongLexy, *MetodePenelitianKualitatif*, Bandung: PT:RemaRondakarya, 2000.
- A. Karim, Adiwarman, *Bank Islam: Analisis Fiqihdan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Mahmoedin As., *Melacak Kredit Bermasalah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2009.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- RivaiVeihhzal& Andria PermataVeithzal,*Islamic Financial Management*, Jakarta: Raja GrafindoPersada, 2008.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Nata Auliya Nasution
2. Nama Panggilan : Nata
3. Tempat/ Tgl. Lahir : Simatorkis/ 18 Desember 1996
4. Agama : Islam
5. Jenis kelamin : Perempuan
6. Anak ke : 6 (enam) dari 7 (tujuh) Bersaudara
7. Alamat : Simatorkis Sisoma, Kec. Angkola barat ,
Kab. Tapanuli selatan, Sumatera Utara
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. No. Telepon/ HP : 0822 7447 1980
10. Email : Auliya eneste 1812@gmail.com

B. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Ismail Nasution
 - a) Tempat/ Tgl. Lahir : Pagar Gunung / 11 November 1962
 - b) Pendidikan : SD
2. Nama Ibu : Sarinah
 - a) Tempat/ Tgl. Lahir : Medan/ 05 Oktober 1962
 - b) Pendidikan : SD

II. PENDIDIKAN

1. SDNegeri 100010 Simatorkis (2003-2009)
2. MTSNegeri 1 Model Padangsidempuan (2009-2012)
3. SMANegeri1 Padangsidempuan (2012-2015)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (2014-2019)

III. PRESTASI AKADEMIK

- IPK : 3,38
Karya Tulis Ilmiah : Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada
PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga

PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PT. BANK MANDIRI SYARIAH CABANG SIBOLGA.

1. Apa yang dimaksud dengan pembiayaan di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga?
2. Apa saja yang harus dipenuhi untuk mengajukan permohonan pembiayaan ?
3. Bagaimana analisa pembiayaan dilakukan?
4. Bagaimana pembinaan dan pengawasan setelah pembiayaan direalisasikan?
5. Apakah yang dimaksud dengan pembiayaan bermasalah?
6. Kapan suatu pembiayaan tergolong kepada pembiayaan bermasalah?
7. Apakah indikasi atau gejala suatu pembiayaan dikatakan pembiayaan bermasalah?
8. Apakah dampak yang ditimbulkan oleh pembiayaan bermasalah?
9. Apa faktor-faktor penyebab pembiayaan bermasalah?
10. Apakah faktor dominan yang menjadi penyebab nasabah sulit dalam pengembalian pembiayaan ?
11. Bagaimana cara Bank melakukan penagihan apabila pembiayaan tersebut mengalami keterlambatan?
12. Tindakan apa yang dilakukan oleh pihak Bank jika penyelamatan tidak berhasil dilakukan?
13. Apakah sama penyelesaian pembiayaan bermasalah untuk setiap kolektifitas pembiayaan?
14. Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga?
15. Bagaimana proses penyelesaian pembiayaan bermasalah dilakukan?

PEDOMAN HASIL WAWANCARA

ANALISIS PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH

PADA PT. BANK MANDIRI CABANG SIBOLGA

1. Apa yang dimaksud dengan pembiayaan di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga?
Pembiayaan adalah penyaluran distribusi kredit kepada masyarakat yang mana orang yang menabung tersebut harus sebagai pemodal untuk penyaluran pembiayaan tersebut, bisa dikelompokkan menjadi modal kerja, investasi dan konsumtif.
2. Apa saja syarat yang harus dipenuhi untuk mengajukan permohonan pembiayaan?
Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengajukan permohonan pembiayaan syarat yang wajib dipenuhi adalah KTP Suami dan Istri, Kartu Keluarga dan Surat Nikah, Memiliki usaha lebih dari 1 (satu) tahun, Keterangan Legalitas Usaha dan Agunan/ Jaminan.
3. Apakah yang dimaksud dengan pembiayaan bermasalah?
Pembiayaan bermasalah pada Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga adalah nasabah yang sudah jatuh tempo, adanya keterlambatan pembayaran angsuran kredit, apabila nasabah tidak mengindahkan maka pihak bank akan mengeluarkan surat peringatan pertama dan kunjungan langsung ketempat nasabah.
4. Kapan suatu pembiayaan tergolong kepada pembiayaan bermasalah?
Pembiayaan tergolong bermasalah ketika nasabah ada yang beritikad yang tidak baik terhadap akad kredit yang telah ditentukan untuk membayar kewajibannya kepada pihak bank.
5. Apa dampak yang ditimbulkan oleh pembiayaan bermasalah?
Dampak langsung kepada pihak bank yang mana pengaruhnya langsung kepada pendapatan laba dapat dikatakan kontribusi margin, adanya keterlambatan pembayaran dari nasabah dapat menyebabkan sisi kesehatan bank menurun dengan tingkat positif pembiayaan angsuran nasabah.
6. Apa faktor-faktor penyebab pembiayaan bermasalah?
Faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah sebagai berikut:
 - a. Adanya iktikad yang tidak baik dari nasabah
 - b. Omset nasabah menurun
 - c. Musibah yang terjadi kepada nasabah seperti kebakaran, banjir dan lain-lain.

7. Apa faktor yang paling dominan yang menyebabkan nasabah sulit untuk mengembalikan pembiayaan?

Faktor yang paling dominan yang menyebabkan nasabah sulit untuk mengembalikan pembiayaan yaitu disebabkan karena omset yang dilakukannya menurun dan kredit pembiayaan nasabah sangat banyak sementara usaha yang dijalankannya baru berjalan selama 2 tahun.

8. Bagaimana cara bank melakukan penagihan apabila pembiayaan tersebut mengalami keterlambatan?

Cara yang dilakukan nasabah dalam melakukan penagihan apabila pembiayaan mengalami keterlambatan yaitu melalui via phone, melakukan *on the spot*, mengekuarkan SP 1, 2, dan 3, Surat Lelang dan Eksekusi.

9. Apakah sama penanganan pembiayaan bermasalah untuk setiap kolektifitas pembiayaan?

Penanganan untuk setiap kolektifitas itu tidak sama karena setiap kolektifitas bermasalah yang terjadi selalu berbeda yaitu Kolektifitas 1 (lancar), Kolektifitas 2 (Perhatian Khusus), Kolektifitas 4 (Diragukan) dan Kolektifitas 5 (Macet).

10. Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah di Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga?

Penanganan yang dilakukan apabila adanya keterlambatan pembayaran angsuran selama seminggu setelah jatuh tempo maka pihak Bank akan berkunjung langsung ke rumah nasabah jika dalam waktu seminggu atau paling lama sebulan maka pihak Bank akan mengeluarkan surat peringatan.

11. Bagaimana proses penyelesaian pembiayaan bermasalah dilakukan?

Proses penyelesaian pembiayaan bermasalah dilakukan dengan cara penyelesaian melalui *on the spot*, penyelesaian melalui surat peringatan dan penyelesaian melalui Restrukturisasi.

PEDOMAN OBSERVASI

Adapun hal-hal yang perlu diobservasi yaitu mengenai analisis penyelesaian pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga yaitu sebagai berikut:

1. sejarah singkat berdirinya PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga.
2. Visi dan misi dari PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga.
3. Bagaimana pelaksanaan pembiayaan pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga.
4. Bagaimana proses penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga.
5. Bagaimana penanganan atau penyelesaian dari pembiayaan bermasalah dengan menganalisis jaminan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Referensi : 1655/In.14/G.1/PP.00.9/07/2019
Materi :
Judul : Penunjukan Pembimbing Skripsi

31 Juli 2019

Bapak;
Muhammad Isa : Pembimbing I
Nurhidayah Murroh Nasution : Pembimbing II

Bapak yang terhormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak bahwa berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Nata Auliya Nst
NIM : 1540100254
Bidang Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga

Demikian ini diharapkan kepada Bapak sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik

Nasser Hasibuan

Disampaikan kepada :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1721 /In.14/G.1/TL.00/08/2019
Hal : Mohon Izin Riset

07 Agustus 2019

Yth; Kepala Cabang Bank Mandiri Syariah Sibolga

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Nata Auliya Nst
NIM : 1540100254
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul:

"Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Abdul Nasser Hasibuan

tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

3 September 2019
No. 21/1908-3/369

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Sibolga
Jl. Sutuyo Siswomiharjo No. 22
Sibolga Utara, Sibolga, Sumatera Utara
Telp. (0631) 24555
Fax. (0631) 26722
www.syariahamandiri.co.id

Kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4.5
Sihitang, Padangsidempuan
22733

Up. Yth. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, Wakil Dekan Bidang Akademik

Perihal: **PERSETUJUAN RISET MAHASISWA MAGANG**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Ibu dan seluruh staff dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa mendapatkan perlindungan dan rahmat dari Allah SWT, Amin.

Sehubungan dengan surat nomor 1721/In.14/G.1/TL.00/08/2019 Tanggal 7 Agustus 2019 Perihal Mohon Izin Riset Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat memberikan Izin Riset tersebut di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga kepada mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini:

Nama : Nata Auliya Nasution
NIM : 1540100254
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adapun judul skripsi tersebut "Analisa Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Sibolga".

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SIBOLGA


Zulfikar
Branch Manager


Ida Satriana Lubis
Branch Operational & Service Manager

