



Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Bank Syariah

(Studi Kasus di BSI KCP Cirebon Plered 2)

Gama Pratama^{1✉}, Nur Haida², Sukma Nurwulan³

¹²³IAI Bunga Bangsa Cirebon

Email : gamapratama0@gmail.com¹, nurhaida26684@gmail.com²

Received: 2021-07-20; Accepted: 2020-08-24; Published: 2021-08-31

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai strategi penanganan pembiayaan yang bermasalah pada bank syariah, berdasarkan tinjauan lapangan permasalahan banyak terjadi pada konsumen dalam hal pembiayaan khususnya produl tertentu karena beberpa factor maka dengan ini tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk konsumen di BSI KCP Cirebon Plered 2, kemudian apa faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada di BSI KCP Cirebon Plered 2 dan bagaimana langkah antisipasi jika terjadi peluang kembali pembiayaan bermasalah pada produk konsumen di BSI KCP Cirebon Plered 2. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif, dengan hasil penelitian sebagai berikut bahwa strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan konsumen yang dilakukan BSI KCP Cirebon Plered 2 dengan cara, memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan, pembinaan kepada nasabah yang dilakukan dengan cara menghubungi nasabah melalui panggilan telepon, mengunjungi tempat tinggal nasabah, memberikan surat peringatan (SP), dan melakukan musyawarah dengan nasabah, kemudian dengan strategi restrukturisasi pembiayaan, serta strategi penanganan terakhir dengan melakukan penjualan aset atau agunan nasabah. Faktor-faktor penyebab pembiayaan bermasalah di BSI KCP Cirebon Plered 2 terjadi bukan dikarenakan oleh faktor internal yang berasal dari bank, melainkan disebabkan oleh faktor eksternal diantaranya, gaya hidup nasabah, Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), Mengajukan pembiayaan lain, Karakter nasabah yang kurang baik, dan bekerja diperusahaan yang kurang bagus. Langkah antisipasi jika terjadi peluang kembali pembiayaan bermasalah pada produk konsumen di BSI KCP Cirebon Plered 2 dilakukan dengan cara mengevaluasi pemberian pembiayaan, diskusi dengan semua unit pembiayaan, serta menghindari penyebab pembiayaan sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memperkuat SDM serta pembinaan dan factor yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah yaitu dari factor eksternal gaya hidup nasabah, PHK, kemudian evaluasi diskusi musyawarah dengan unit-unit pembiayaan

Kata Kunci: *Strategi, Pembiayaan, Produk*

Abstract

This study discusses the strategy for handling problematic financing at Islamic banks, based on field reviews, many problems occur to consumers in terms of financing, especially certain products due to several factors, so the purpose of this study is to find out strategies for handling problematic financing on consumer products at BSI KCP Cirebon. Plered 2, then what are the factors that cause problematic financing for Consumer Products at BSI KCP Cirebon Plered 2 and what are the steps to anticipate if there is an opportunity for non-performing financing to occur in consumer products at BSI KCP Cirebon Plered 2. The method used is a qualitative method, with the results The following research shows that the strategy for handling non-performing financing in consumer financing products carried out by BSI KCP Cirebon Plered 2 is by strengthening the company's Human Resources (HR), coaching to customers by contacting customers by calling n telephone calls, visiting the customer's residence, giving a warning letter (SP), and holding consultations with the customer, then with a financing restructuring strategy, as well as the final handling strategy by selling the customer's assets or collateral. The factors causing problem financing at BSI KCP Cirebon Plered 2 occurred not due to internal factors originating from the bank, but caused by external factors including, customer lifestyle, Termination of Employment (PHK), Proposing other financing, Unfavorable customer character , and work in a less than good

company. Anticipation steps if there is an opportunity for non-performing financing on consumer products at BSI KCP Cirebon Plered 2 are carried out by evaluating the provision of financing, discussing with all financing units, and avoiding the causes of previous financing. It can be concluded that this research strengthens human resources as well as coaching and factors that cause problematic financing, namely from external factors, customer lifestyles, layoffs, then evaluation of deliberation discussions with financing units.

Keywords : *Strategy, Financial, Products*

PENDAHULUAN

Sistem Perbankan Syariah tidak hanya terbatas pada negara-negara Islam atau penduduk dengan mayoritas umat muslim, tetapi juga semakin populer dan dikenal di negara-negara lain. Hal ini sejalan dengan sejarah yang dipublikasi oleh OJK bahwa, perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebar ke banyak negara, bahkan ke negara-negara barat, seperti Denmark, Inggris, Australia yang berlomba-lomba menjadi Pusat keuangan Islam Dunia (*Islamic Financial hub*) untuk membuka bank Islam dan *Islamic window* agar dapat memberikan jasa-jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah (Bankir Indonesia, 2014, p.3), karena pada hakikatnya manusia juga membutuhkan kepuasan rohani dalam menjalankan perintah Allah khususnya dalam bermuamalah. Perbankan Syariah dalam menjalankan kegiatan bisnisnya tidak hanya menghimpun dana (*Founding*) dari masyarakat, menyalurkan dana (*lending*) untuk masyarakat, tetapi juga memberikan layanan jasa (*Intermediary*) kepada masyarakat sesuai dengan yang dijelaskan dalam UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Penyaluran pembiayaan pada bank Syariah juga harus sesuai dengan berlandaskan Al-Quran dan hadist. Pelarang riba atau bunga bank dalam perbankan konvensional sudah sangat jelas tidak diperbolehkan dalam pembiayaan di bank syariah yang menggunakan prinsip bagi hasil. Seperti firman Allah *ta'ala* QS. Ali Imran Ayat 130 (Qur'an Kemenag), sebagai berikut:

۱۳۰ - تَفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ اللَّهُ ۖ وَاتَّقُوا مُضَعَفَةً أَضْعَافًا رِّبْوًا تَأْكُلُوا لَا آمَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا

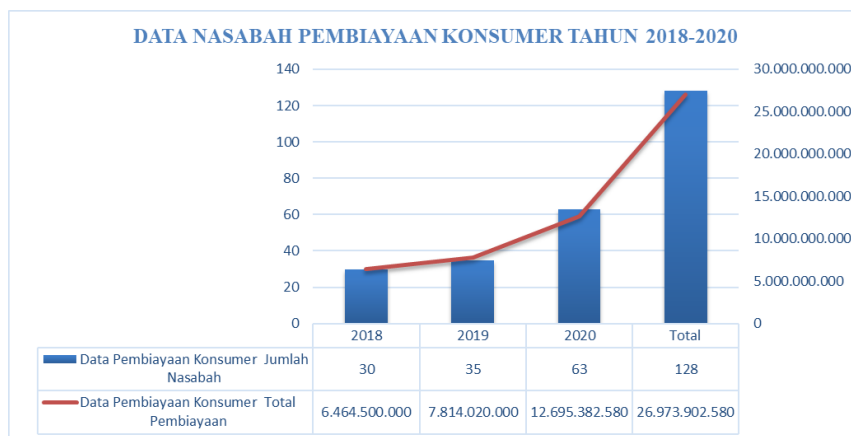
Terjemahan: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. Peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir*”.

Sebagai umat muslim tentu riba sangat dihindari dikarenakan sudah sangat jelas hukumnya. Selain itu praktik perbankan khususnya dalam praktik pinjam meminjam atau penyaluran pembiayaan juga telah ada sejak zaman Rasulullah SAW dan Sahabat RA. Seorang sahabat Rasulullah SAW, Zubair bin al-Awwam r.a., memilih tidak menerima titipan harta. Ia lebih suka menerimanya dalam bentuk pinjaman. Tindakan Zubair ini menimbulkan implikasi yang berbeda, yakni yang pertama, dengan mengambil uang itu sebagai pinjaman, ia memiliki hak untuk memanfaatkannya. Kedua, karena bentuknya pinjaman, ia berkewajiban untuk mengembalikannya secara utuh. Dalam riwayat lain disebutkan, Ibnu Abbas r.a. juga pernah melakukan pengiriman barang ke Kuffah dan Abdullah bin Zubair r.a. melakukan pengiriman uang dari Makkah ke adiknya Mis'ab bin Zubair r.a. yang tinggal di Irak (www.ojk.go.id, Tentang Syariah). Hal ini membuktikan bahwa praktek pembiayaan sudah ada seiring peradaban Islam.

Pembiayaan yang disalurkan kepada masyarakat memiliki prinsip pembiayaan jual beli dan prinsip bagi hasil. Prinsip jual beli menggunakan akad-akad jual beli, seperti *murabahah*, *Salam*, serta *istisna*. Sedangkan pembiayaan bagi hasil menggunakan akad seperti

Mudharabah, Musyarakah, selain itu dengan skema sewa menggunakan akad *Ijarah* dan *IMBT*. Alokasi penyaluran pembiayaan kepada masyarakat diberikan bisa pada sektor UMKM, Sektor produksi, pembiayaan multiguna, pembiayaan kendaraan, atau pembiayaan di sektor properti. Pembiayaan dalam sektor properti misalnya pembiayaan perumahan, pembiayaan jual beli ruko atau apartemen, perbaikan bangunan. Pembiayaan multiguna seperti, pembiayaan kebutuhan pendidikan, pembiayaan pembelian barang-barang rumah tangga maupun pembiayaan kendaraan.

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 2 dalam penelitian ini dipilih sebagai lokasi penelitian dengan berbagai alasan, diantaranya adalah segmentasi bisnis yang fokus pada pembiayaan konsumen. Pembiayaan konsumen sangat diminati oleh nasabahnya sehingga terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan setiap tahunnya terhitung dari 2018-2020. Seperti yang akan ditunjukkan pada gambar grafik berikut ini:



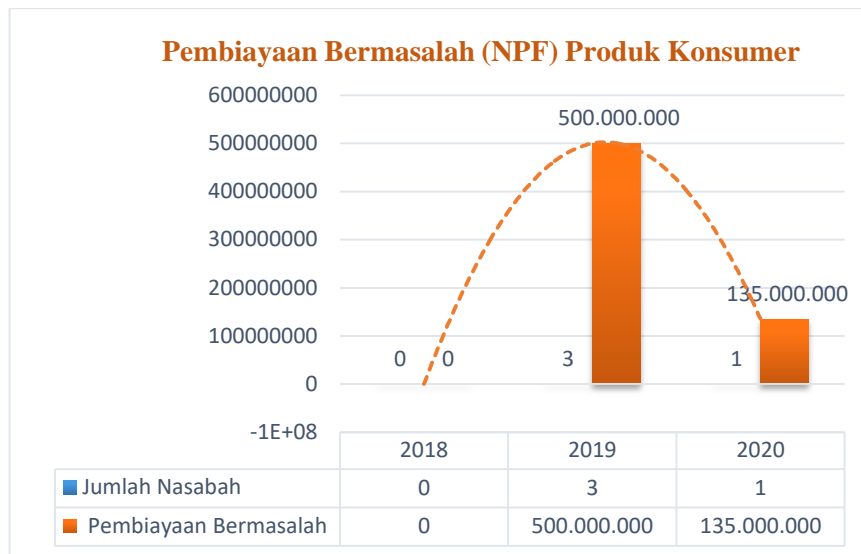
Gambar 1.

Data Nasabah Pembiayaan Konsumer Tahun 2018-2020

(Sumber : PT Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 2)

Berdasarkan gambar grafik diatas mulai pada tahun 2018 banyaknya nasabah pembiayaan konsumen sebanyak 30 nasabah dengan total pembiayaan mencapai Rp. 6.464.500.000 atau 6,4 Milyar. Kemudian mengalami kenaikan dengan jumlah nasabah 17% dari jumlah nasabah 35 nasabah dan jumlah pembiayaan sebanyak 21% pada tahun 2019 dengan total pembiayaan konsumen mencapai Rp. 7.814.020.000 atau 7,8 M. kemudian berlangsung hingga tahun berikutnya, jumlah nasabah pembiayaan konsumen mengalami peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2020 hingga mencapai 80% jumlah nasabah sebanyak 63 serta naik 62 % pada total pembiayaan. Hal ini menjadi ukuran bahwa pembiayaan konsumen tersebut semakin diminati dari tahun ke tahun. Kenaikan jumlah nasabah pembiayaan konsumen tersebut ternyata tidak terlepas dari adanya pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan konsumen.

Pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan konsumen di BSI KCP Cirebon Plered 2 akan ditampilkan pada gambar grafik 1.2 Pembiayaan Bermasalah Produk Pembiayaan Konsumer berikut ini:



Gambar 2.

Pembiayaan Bermasalah Produk Pembiayaan Konsumer

(Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 2)

Dari gambar grafik yang ditampilkan pembiayaan bermasalah pada tahun 2018 menunjukkan pembiayaan konsumen tidak terjadi masalah dengan jumlah pembiayaan 0. Pembiayaan bermasalah terjadi mulai pada tahun 2019 dan merupakan tahun dengan pembiayaan bermasalah paling banyak pada 3 tahun terakhir terhitung dari 2018 hingga 2020. Pada tahun 2019 pembiayaan bermasalah naik hingga 100% dengan jumlah nasabah sebanyak 3 nasabah dengan pembiayaan bermasalah mencapai Rp. 500.000.000,- juta. Pada tahun berikutnya, yaitu tahun 2020 pembiayaan bermasalah mengalami penurunan sebanyak 67% hingga tersisa 1 nasabah dengan total pembiayaan bermasalah Rp. 135.000.000,- juta.

Pembiayaan yang dilakukan Bank Syariah tidak terlepas dari resiko yang harus diantisipasi oleh bank dalam mekanisme pembiayaan ini. Semakin banyaknya penyaluran pembiayaan yang terus menerus kepada masyarakat tanpa memperhatikan akibatnya dapat mengakibatkan kerugian. Kelalaian yang disengaja oleh nasabah untuk tidak membayar angsuran, merupakan permasalahan yang paling banyak terjadi dalam pelaksanaan pembiayaan. Hal ini sangat memengaruhi bank karena dapat mengakibatkan bank mengalami kerugian yang diakibatkan karena adanya angsuran yang macet atau pembiayaan bermasalah (NPF).

Hal ini memberikan motivasi besar bagi penulis untuk meneliti bagaimana strategi penanganan pembiayaan bermasalah khususnya pada produk-produk pembiayaan konsumen di BSI KCP Cirebon Plered 2 yang dituliskan dalam karya tulis ilmiah dengan judul “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Bank Syariah di BSI KCP Cirebon Plered 2”. Dari hal tersebut maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk di BSI KCP Cirebon Plered 2?
2. Apa faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada Produk di BSI KCP Cirebon Plered 2?
3. Bagaimana langkah antisipasi jika terjadi peluang kembali pembiayaan bermasalah pada produk di BSI KCP Cirebon Plered 2.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif, bahwa metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sedangkan menurut (Salim & Syahrums, 2012) Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang orang melalui tulisan atau kata-kata yang diucapkan dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu Salim & Syahrums juga berpendapat bahwa penelitian kualitatif mempelajari orang-orang dengan mendengarkan apa yang dikatakan, tentang diri mereka dan pengalamannya dari sudut pandang orang yang diteliti (p. 46). Berdasarkan peneliti menyimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif pada kondisi objek alamiah yang menekankan pada pemahaman makna maupun pandangan orang yang diteliti. Pada penelitian kualitatif ini peneliti akan meneliti Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Pembiayaan Konsumer di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Produk Pembiayaan Konsumer di BSI KCP Cirebon Plered 2

BSI KCP Cirebon Plered 2 merupakan salah satu bank umum syariah yang menjalankan kegiatan bisnis melalui lalu lintas pembayaran serta fasilitas pembiayaan untuk menghasilkan profit (keuntungan), salah satunya adalah fasilitas pembiayaan konsumer. Pembiayaan konsumer merupakan pembiayaan-pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk kebutuhan konsumsi atau kebutuhan pribadinya, seperti produk pembiayaan BSI Griya Hasanah, BSI Oto, BSI Umrah dan sebagainya. Dalam menjalankan kegiatan bisnis bank syariah khususnya pada fasilitas pembiayaan tidak terlepas dari adanya resiko pembiayaan bermasalah.

Kolektibilitas pembiayaan menentukan bagaimana aktifitas *collection* dalam penanganan pada pembiayaan bermasalah. Secara sederhana aktifitas *collection* dalam penanganan pembiayaan bermasalah berdasarkan kolektibilitas pembiayaan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Aktifitas Collection berdasarkan Kolektibilitas

Aktifitas Collection			
Kol 1	Lancar	Menunggak 0 Hari	SMS Rimender
Kol 2	Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 90 Hari	Visit, Surat SP
Kol 3	Kurang Lancar	Menunggak 90 s/d 180 Hari	Unit Lelang
Kol 4	diragukan	Menunggak 180 s/d 270 Hari	Unit Lelang
Kol 5	Mancet	Menunggak diatas 270 Hari	Unit Lelang

Dari tabel diatas strategi yang dilakukan *collection* berbeda-beda berdasarkan kategori kolektibilitas. Setiap bank maupun lembaga keuangan harus menerapkan strateginya masing-masing dalam penanganan atau penyelamatan pembiayaan bermasalah. Strategi penanganan pembiayaan bermasalah tentu diterapkan juga pada manajemen bisnis BSI KCP Cirebon Plered 2. Berdasarkan hasil wawancara dengan Irvan Djatnika sebagai Konsumer Bisnis Staf BSI KCP Cirebon Plered 2 pada tanggal 23 Februari 2021, menerangkan sebagai berikut: Pertama itu kita musyawarah dulu, nyari jalan keluar baiknya seperti apa. Ketika sudah jadi pembiayaan bermasalah kan ga mungkin sampai disitu aja udah stop. Dari pada nama baik nasabah juga nanti jelek karena itu makanya dari silaturahmi itu kita ngasih beberapa solusi. Kalo misalkan solusi sudah mentok, dia sudah benar-benar tidak punya lagi kemampuan membayar, kita saranin bagaimana kalo misalkan penyelamatan aset dalam artian barangkali nasabahnya karna dari pada kaya gini trus dijual aja asetnya, bisa nutup buat kita juga, ada lebihnya buat si nasabah tersebut.

Kemudian dari hasil wawancara dengan Aal Jayalia sebagai Verifikasi Unit Risk BSI KCP Cirebon Plered 2 pada 17 April 2021 menyatakan sebagai berikut: Pertama, kita harus perkuat dulu internal pegawai yang bersentuhan langsung dengan proses bisnis. Penanganan pembiayaan bermasalah tentunya sesuai dengan jobdesc terhadap nasabah-nasabah yang bermasalah tergantung bagaimana caranya nasabah-nasabah tersebut tidak jadi nasabah-nasabah yang bermasalah. Ketika ada nasabah yang bermasalah kita biasanya melakukan tadi call (panggilan telepon), visit (mengunjungi), kemudian dikasih surat. Dan ketika kita dikasih cara tersebut tidak mempan tidak ada jalan keluar mau ga mau kita harus jual aset yang ada dikita sebagai bentuk supaya pembiayaan tersebut tidak lagi dikita gitu strateginya. Sebenarnya masuk juga ke restrukturisasi strategi kita untuk proses restrukturisasi. Restrukturisasi ini bisa saja diberikan ketika nasabah masih ada candangan penghasilan yang bisa diberikan untuk kita, penghasilan tiap bulanya gitu. Kemudian nasabahnya juga harus yang kooperatif lah nasabah-nasabah yang masih ada itikad baik untuk membayar, ada keinginan untuk melunasi kewajibannya. Jadi harus kita pilih nasabah-nasabah yang berhak untuk kategori restrukturisasi kalau pun nasabah tersebut tidak masuk kepada kategori yang bisa di restrukturisasi mau ga mau kita harus jual aset atau jaminan yang ada dikitanya paling itu strateginya (Jayalia, 2021.).

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menjabarkan strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk konsumer yang dilakukan BSI KCP Cirebon Plered 2 sebagai berikut:

1. Memperkuat SDM Perusahaan

Organisasi dan Sumber Daya Manusia (SDM) bank merupakan satu kesatuan dalam setiap kegiatan bisnis bank. Dalam organisasi perlu adanya aturan dan wewenang yang diberikan oleh manajemen kepada masing-masing pegawainya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Pengetahuan dan keterampilan SDM bank akan sangat berguna dalam menangani pembiayaan bermasalah. Apabila penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan penuh kehati-hatian, tepat dan efisien sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pegawai bank yang bersangkutan untuk menghasilkan penyelamatan dan penyelesaian seefektif mungkin. Memperkuat internal perusahaan yang dilakukan BSI KCP Cirebon Plered 2 dilakukan dengan melakukan *breafing* dan *sharing* setiap hari

terkait kendala-kendala yang terjadi diperusahaan. Apabila ternyata ditemukannya masalah maka pimpinan akan memberikan solusi dan keputusan yang diselesaikan secara terstruktur begitu juga dengan pembiayaan bermasalah yang terjadi diperusahaan. Pembiayaan bermasalah akan ditangani langsung oleh Konsumer Bisnis Staf dan Verifikasi Unit Risk dengan arahan dan keputusan Branch Manager (BM) yang kemudian ditindak lanjuti ketahap berikutnya.

2. Pembinaan Kepada Nasabah

Penerapan strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk konsumen dilakukan dengan pembinaan terhadap nasabah dengan melakukan hal-hal seperti berikut:

a. Menghubungi Nasabah (*Call*)

Menghubungi nasabah merupakan salah satu aktifitas *collection* dalam penanganan pembiayaan bermasalah. Hal ini sebagai langkah utama pembinaan kepada nasabah dengan menghubungi nasabah yang telat membayar angsurannya pada tanggal jatuh tempo. Menelpon nasabah dilakukan kepada nasabah yang dikategorikan kolektibilitas pembiayaannya kurang lancar (KOL 2). Apabila nasabah sudah masuk kategori KOL 2, maka *collection* akan menghubungi nasabah untuk mengingatkan membayar angsurannya. Setelah adanya respon dari nasabah yang akan membayar pada tanggal yang ditentukan, kemudian *collection* akan menghubungi kembali untuk mengingatkan sebelum tanggal tersebut atau H-1 pembayaran. Akan tetapi jika nasabah tidak juga merespon, maka pihak bank akan melakukan langkah selanjutnya, yaitu mengunjungi kediaman nasabah.

b. Mengunjungi Tempat Tinggal Nasabah (*Visit*)

Visit akan dilakukan kepada nasabah yang dikategorikan KOL 2, dengan mengunjungi kediaman atau tempat tinggal nasabah yang telat membayar angsurannya selama 1-90 hari dari tanggal jatuh tempo. Dengan mengunjungi nasabah bukan hanya untuk sekedar menangani pembiayaan bermasalah, tetapi sebagai bentuk silaturahmi untuk memperkuat hubungan antara nasabah dan pihak bank.

c. Memberikan Surat Peringatan (SP)

Surat peringatan akan diberikan sebagai pemberitahuan bahwa nasabah telat membayar kewajibannya. Ada 3 surat peringatan, yaitu SP1, SP2, dan SP3. Ketika nasabah masuk dalam kategori KOL 2, pihak bank akan memberikan SP1 bersamaan dengan kunjungan kerumah nasabah (*visit*). Ketika dalam prosesnya nasabah tidak mempunyai itikad baik untuk melunasi kewajibannya maka surat peringatan akan diberikan hingga surat peringatan ke 3 (SP3). Apabila SP3 yang diberikan tidak memberikan perubahan sama sekali dalam angsuran pembiayaan yang masih kurang lancar, maka akan dilakukan musyawarah.

d. Musyawarah

Pihak bank akan mengunjungi kediaman nasabah untuk bermusyawarah dengan nasabah terkait dengan kondisi yang dialami, yang menyebabkan fasilitas pembiayaannya mengalami keterlambatan. Dalam musyawarah pihak bank akan memberikan solusi untuk penyelamatan pembiayaan. Melihat kondisi nasabah yang berbeda-beda maka musyawarah ini sangat diperlukan dalam menentukan langkah-langkah penyelesaian dan solusi yang diberikan agar fasilitas pembiayaan nasabah kembali lancar. Dalam pembinaan nasabah yang dilakukan oleh bank bertujuan untuk

mengetahui masalah yang sedang dihadapi nasabahnya dan memberikan solusi terbaik agar nasabah maupun bank dapat menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Apabila nasabah beritikad baik dan kooperatif terhadap bank maka nasabah akan transparan memberikan informasi kendala yang sedang dihadapinya. Dengan demikian bank akan memberikan solusi dan penanganan pembiayaan bermasalah sesuai dengan aturan (*rules*) perusahaan.

3. Restrukturisasi

Restrukturisasi pembiayaan adalah upaya bank untuk melakukan perbaikan terhadap nasabah pembiayaan yang berpotensi atau mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajibanya (IBI, 2014). Selain itu penerapan restrukturisasi pada bank syariah diatur oleh Peraturan Bank Indonesia No. 13/9/PBI/2011. Seperti yang terlihat pada tabel 4.2 nasabah yang diberikan restrukturisasi oleh BSI KCP Cirebon Plered 2 sebagai berikut:

Tabel 2.
Restrukturisasi Nasabah BSI KCP Cirebon Plered 2

Nasabah Restrukturisasi		
Tahun	Jumlah Nasabah	Nilai Pembiayaan
2018	0	0
2019	0	0
2020	18	4.220.873.079

(Sumber: BSI KCP Cirebon Plered 2)

Dari tabel diatas restrukturisasi diberikan pada tahun 2020 dimana pada tahun tersebut nasabah BSI mengalami perubahan kemampuan membayar karena perubahan penghasilan pada masa pandemi Covid-19, sehingga bank perlu melakukan penyelamatan melalui restrukturisasi. Dalam restrukturisasi BSI KCP Plered 2 menggunakan cara *rescheduling*, yaitu strategi atau langkah penanganan pembiayaan bermasalah dengan melakukan perubahan untuk meringankan angsuran tiap bulan sesuai dengan kemampuan nasabah, baik perubahan jangka waktu pelunasan atau jumlah angsuran perbulanya. Syarat dilakukanya restrukturisasi pada BSI KCP Plered 2 diantaranya ialah nasabah masih ada kemampuan membayar, nasabah masih mempunyai cadangan penghasilan, serta nasabah yang dinilai oleh bank kooperatif dan beritikad baik untuk melunasi kewajibanya. Karena dalam restrukturisasi bank harus menilai layak atau tidaknya nasabah diberikan restrukturisasi, apabila restrukturisasi diberikan tetapi karena syarat-syarat tersebut diabaikan sehingga pembiayaan yang akan diselamatkan bank kembali menjadi pembiayaan bermasalah.

4. Penjualan Aset dan agunan

Strategi penanganan pembiayaan bermasalah terakhir ialah penjualan aset maupun agunan yang diserahkan secara sukarela oleh pemilik agunan atau berdasarkan kuasa untuk menjual dari pemilik sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban kepada bank. Langkah terakhir ini dilakukan apabila nasabah sudah benar-benar tidak mempunyai

kapasitas atau kemampuan membayar lagi. Bank harus melakukan penilaian terhadap aset untuk mendapatkan nilai wajar atas aset tersebut agar bank tidak mengalami kerugian. Aset atau agunan akan diambil alih dan dilakukan penyitaan oleh bank sesuai dengan prinsip syariah dan etika. Berikut peneliti jabarkan strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk konsumen menggunakan analisis SWOT.. Penggunaan analisis SWOT digunakan dalam menentukan, kekuatan (*strengths*) yang mampu mengambil keuntungan dari peluang (*opportunities*) yang ada, kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan dari peluang (*opportunities*) yang ada, kekuatan (*strengths*) yang mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada, dan kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru.

B. Faktor-faktor penyebab terjadinya Pembiayaan Bermasalah pada Produk Pembiayaan Konsumer di BSI KCP Cirebon Plered 2

1. Gaya Hidup Nasabah

Gaya hidup menjadi salah satu faktor penyebab pembiayaan menjadi bermasalah, hal ini sering kali diabaikan oleh nasabah yang tidak pandai mengelolah keuangnya. Nasabah tidak bijak dalam menghitung kebutuhan yang selalu ditingkatkan, namun penghasilan itu sendiri belum juga meningkat. Kewajiban membayar angsuran pembiayaan menjadi terhambat karena gaya hidup nasabah. Gaya hidup nasabah bukan suatu yang bisa dikendalikan oleh internal bank, tetapi untuk kewajiban membayar angsuran tentu menjadi *maintance* pihak bank hingga pembiayaan nasabah lunas. Hal yang dilakukan oleh BSI KCP Cirebon Plered 2 *maintance* dengan cara mengunjungi nasabah berkaitan dengan permasalahan dan penyebab nasabah telat membayar angsuran.

2. PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)

Ketika nasabah mengalami PHK besar kemungkinan pembiayaannya menjadi bermasalah. Hal ini dikarenakan nasabah mengalami perubahan secara kapasitas atau kemampuan membayar. Saat pengajuan dia mempunyai kapasitas yang bagus untuk disetujui dalam mengajukan fasilitas pembiayaan di BSI KCP Cirebon Plered 2, namun setelah nasabah diPHK tidak lagi mempunyai penghasilan yang tetap atau bahkan tidak ada sama sekali dikarenakan kapasitasnya menurun. Sebagai contoh pasca pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh dunia yang dampaknya tanpa mengecualikan Indonesia, banyak perusahaan-perusahaan yang profitnya menurun drastis atau dampak paling buruknya mengalami kebangkrutan. Kondisi ini berdampak pada pengurangan tenaga kerja yang akan berdampak pula pada pembiayaan yang ada di BSI KCP Cirebon Plered 2. Solusi yang diberikan untuk nasabah yang masih kooperatif dalam melunasi kewajiban pembiayaannya adalah dengan restrukturisasi.

3. Mengajukan Pembiayaan Lain

Seperti faktor eksternal pada kasus pertama, nasabah yang mengajukan pembiayaan lain didorong oleh keinginan memenuhi gaya hidupnya tanpa mempertimbangkan kondisi ekonominya. Adanya pembiayaan lain yang dilakukan

nasabah secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap pembiayaan di BSI KCP Cirebon Plered 2, hal ini dikarenakan apabila nasabah menambah terlalu banyak fasilitas pembiayaan maka akan bertambah pula tanggung jawab membayar angsuran tersebut. Dimana kemampuan nasabah membayar pembiayaan-pembiayaannya harus diseimbangi dengan kemampuan membayar yang berkaitan dengan pendapatan.

4. Karakter Nasabah yang Kurang Baik

Dalam praktiknya di BSI KCP Cirebon Plered 2, calon nasabah yang mengajukan fasilitas pembiayaan konsumen akan dievaluasi dan dianalisis menggunakan prinsip 5C. 5C digunakan untuk menilai calon nasabah pembiayaan berdasarkan *character*, *capacity*, *capital*, *conditional of economy*, dan *collateral*. *Character* berkaitan dengan karakter atau personaliti calon nasabah, *capacity* penilaian berdasarkan kemampuan membayar calon nasabah berdasarkan bidang usaha atau pekerjaannya, *capital* penilaian kepada calon nasabah berdasarkan posisi keuangan atau permodalan nasabah dalam kegiatan bisnisnya, *conditional of economy* penilaian calon nasabah berdasarkan kondisi pasar didalam negeri dan luar negeri, kemudian penilaian *collateral* berdasarkan agunan yang dimiliki calon nasabah. Penilaian karakter calon nasabah digunakan untuk menyimpulkan bahwa nasabah tersebut jujur, berkelakuan baik, dan tidak akan membuat masalah yang dapat mempersulit bank sebagai pemberi fasilitas pembiayaan. Ketika calon nasabah dinilai bank mempunyai kemampuan membayar yang baik, tetapi memiliki karakter kurang baik yang akan mempersulit bank dikemudian hari dan berpengaruh terhadap pembiayaannya. Karakter nasabah yang kurang baik merupakan salah satu faktor eksternal penyebab pembiayaan bermasalah, seperti menunda-nunda membayar angsuran, nasabah yang tidak menepati janji membayar ditanggal yang telah ditentukan setelah diingatkan pihak bank melalui panggilan telepon, serta nasabah yang tidak kooperatif dalam membantu pihak bank menyelesaikan pembiayaan bermasalahnya.

5. Bekerja di perusahaan yang kurang bagus

Nasabah yang bekerja di perusahaan yang kurang bagus bisa menyebabkan pembiayaan bermasalah. Hal ini dikarenakan nasabah sebagai karyawan di perusahaan tersebut merupakan bagian yang akan saling memberikan pengaruhnya. Apabila perusahaan tersebut tidak berkembang dan mengalami kebangkrutan, maka akan mempengaruhi karyawannya. Karyawan perusahaan berpotensi mengalami PHK, pemotongan gaji atau resiko lainnya yang akan mempengaruhi kelancaran membayar angsuran pembiayaan. Hal ini kemudian mendorong BSI KCP Cirebon Plered 2 untuk memberikan fasilitas pembiayaan produk konsumen kepada karyawan BUMN, PNS, serta karyawan perusahaan swasta yang tidak beresiko secara pekerjaannya.

C. Langkah antisipasi jika terjadi peluang kembali pembiayaan bermasalah pada produk konsumen di BSI KCP Cirebon Plered 2

1. Evaluasi Pemberian Pembiayaan

Langkah ini dilakukan pada tahap awal ketika calon nasabah ingin mengajukan fasilitas pembiayaan. Untuk mengantisipasi terjadinya pembiayaan bermasalah

langkah ini sangat penting dilakukan mengingat bahwa nasabah adalah bagian luar proses bisnis yang latar belakangnya tidak diketahui atau tidak saling mengenal dengan pihak bank. Evaluasi pembiayaan dilakuakn dengan cara menerapkan prinsip 5C.

Langkah ini sejalan dengan teori menurut (Bankir Indonesia, 2014) bahwa salah satu prinsip yang sering dipakai dalam evaluasi pembiayaan adalah prinsip 5C, yaitu character, capital, capacity, collateral, dan conditional of economy. Analisis diawal ini harus benar-benar dilakukan dengan menganalisa semua hal yang ada pada nasabah, seperti karakter, penghasilan, lingkungan, dan sisi agunan.

2. Diskusi dengan Unit Pembiayaan

Pemberian pembiayaan ke nasabah tidak dapat dilakukan oleh satu bagian saja tetapi sesuai dengan jobdesc dan wewenang bagian pembiayaan, seperti adanya pimpinan sebagai pemutus pembiayaan, analis pembiayaan, collection pembiayaan maupun account officer pembiayaan. di BSI KCP Cirebon Plered 2 pada unit pembiayaan ada 4 bagian pada proses pembiayaan, yaitu Konsumer bisnis staf, verifikasi unit risk, Administrasi dan pimpinan (BM). Ketika adanya calon nasabah baru yang mengajukan fasilitas pembiayaan, memutuskan kelayakan calon nasabah pembiayaan, atau ada pembiayaan yang bermasalah semuanya didiskusikan dengan atasan hingga mendapatkan satu keputusan dari pimpinan perusahaan (BM). Hal ini dilakukan agar meminimalisir terjadinya kesalah bank dalam proses pemberian pembiayaan.

3. Menghindari penyebab pembiayaan bermasalah sebelumnya

Langkah ini dilakukan bank untuk menghindari potensi yang terjadi ketika dalam menganalisis calon nasabah mempunyai kriteria maupun kategori dengan nasabah yang mempunyai pembiayaan masalah sebelumnya. Dengan membandingkan nasabah sebelumnya yang bermasalah akan memudahkan pihak bank dalam menganalisis calon nasabah. Cara ini dilakukan dengan menganalisa karakter nasabah, atau nasabah bekerja diperusahaan yang kurang bagus dan kemudian pembiayaanya bermasalah maka pihak bank akan menghindari nasabah dengan hal yang sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya mengenai “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Konsumer di BSI KCP Cirebon Plered 2” dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan konsumer yang dilakukan BSI KCP Cirebon Plered 2 dengan cara, memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan, pembinaan kepada nasabah yang dilakukan dengan cara menghubungi nasabah melalui panggilan telepon, mengunjungi tempat tinggal nasabah, memberikan surat peringatan (SP), dan melakukan musyawarah dengan nasabah, kemudian dengan strategi restrukturisasi pembiayaan, serta strategi penanganan terakhir dengan melakukan penjualan aset atau agunan nasabah.

2. Faktor-faktor penyebab pembiayaan bermasalah di BSI KCP Cirebon Plered 2 terjadi bukan dikarenakan oleh faktor internal yang berasal dari bank, melainkan disebabkan oleh faktor eksternal diantaranya, gaya hidup nasabah, Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), Mengajukan pembiayaan lain, Karakter nasabah yang kurang baik, dan bekerja diperusahaan yang kurang bagus.
3. Langkah antisipasi jika terjadi peluang kembali pembiayaan bermasalah pada produk konsumen di BSI KCP Cirebon Plered 2 dilakukan dengan cara mengevaluasi pemberian pembiayaan, diskusi dengan semua unit pembiayaan, serta menghindari penyebab pembiayaan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku IBI. (2014). *Produk Bank Syariah Bermasalah*. Jakarta Pusat: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Fauziah Mubarak. 2020. "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Engaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Pedesaan Dalam Terhadap Keputusan Masyarakat Pedesaan Dalam Menabung Di Bri Syariah Kcp. Langkat Menabung Di Bri Syariah Kcp. Lang." *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*: 22.
- Hidayati, F. (2018). Keefektifan Metode Reciprocal Learning terhadap Kemampuan Mengapresiasi Cerita Pendek Ditinjau dari Minat Membaca Karya Sastra. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(9), 10-20.
- <http://www.bnisyariah.co.id>. (diakses pada tanggal 1 April 2020). *Promo Program Tunjuk Rumah BNI IB Griya Hasanah 2020*.
- <https://guruakuntansi.co.id>. (diakses pada 3 April 2020). *Pembiayaan bermasalah*.
- Nawawi, R., Darmawan, I., Pratama, G., & Robawi, J. (2021). Analisis Administrasi Pembukaan Rekening Baru pada Tabungan Wadiah BNI IB Hasanah di BNI Syariah KCP Plered. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 2(1), 43-48.
- OJK. (2020, September 17). *Snapshot Perbankan Syariah Juni 2020*. Retrieved from www.ojk.go.id: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Juni-2020.aspx>
- OJK. (2020, September 17). *Snapshot Perbankan Syariah Juni 2020*. Retrieved from www.ojk.go.id: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Juni-2020.aspx>
- Pratama, G. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Barang Dan Jasa Secara Online Sebagai Alternatif Membeli Dikalangan Mahasiswa. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(1), 46-54.
- Pratama, G. (2020). Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(2), 21-34.
- Pratama, G. (2020). Upaya Modernisasi dan Inovasi Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat di Desa Leuwimunding Majalengka. *Etos: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 37-49.
- Pratama, G., Amin, N. M. F., & Fitriyah, Y. (2021). Pengaruh Program Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) Terhadap Kinerja Pegawai Ditinjau dalam

Perspektif Ekonomi Islam. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 2(1), 52-61.

Rangkuti. (2013:3-4). Analisis SWOT Teknis Membedah Kasus Bisnis. Jakarta : PT Gramedia

Rohman, A. (2020, Agustus 26). Tren KPR Syariah Meningkat. Retrieved from ekbisbanten.com: <https://ekbisbanten.com/tren-kpr-syariah-meningkat/>

Schuster, F. (2013). 3. Retrieved from Google Scholar: https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Perspektiven%20des%20Islamic%20Banking%20im%20deutschen%20Bankenwesen%20unter%20Betrachtung%20der%20Finanzstabilit%C3%A4t%20des%20Gewinnstrebens%20deutscher%20Banken%20und%20Ber%C3%BCcksichtigung%20des%20

Sugiyono. ((2005:223)).

Sugiyono. (2012). Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

sugiyono. (2014). metode penelitian kuantitatif & kualitatif R&D. bandung: alfabeta.

Sugiyono. (2015). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Indonesia: Alfabeta. Retrieved Januari 27, 2021

supomo, i. &. (2002). metodologi penelitian bisnis. yogyakarta: BPFE UGM.

Tardjono. (2016). Analisis Pebankan Syariah. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.