

BAB IV

PAPARAN DATA DAN ANALISA HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Profil Bank Muamalat dan sejarah singkatnya¹

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor

¹Diakses dari, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, pada 03 Juli pukul 13.00 WIB

Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.

Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”

b. Visi dan misi Bank Muamalat

- a. Visi yang dimiliki oleh Bank Muamalat² adalah menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.
- b. Misi yang dimiliki oleh Bank Muamalat³ adalah membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

c. Struktur Organisasi di Bank Muamalat

Struktur organisasi tertinggi di Bank Muamalat Cabang Surabaya KH. Mas Mansyur dipegang oleh pimpinan cabang (*Branch Manager*) dan membawahi bagian *Operational Manager* untuk mengkoordinasi bagian di bawahnya agar aktivitas kerjasama dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh Bank Muamalat Cabang Surabaya KH. Mas Mansyur.⁴

1. Branch Manager

² Diakses dari, <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> , pada 03 Juli 2019 pukul 13.30 WIB

³ Ibid

⁴ Diakses dari, <https://www.bankmuamalat.co.id> , pada 03 Juli 2019 pukul 14.30 WIB

Branch Manager merupakan pimpinan kantor cabang yang bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *Covering Area* dan pengelolaan *Customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan. Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh *Branch Manager* diantaranya adalah :⁵

2. *Remidial Head*⁶

a. *Remidial Officer*

- 1) Melakukan *Collection* kepada nasabah
- 2) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan
- 3) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah
- 4) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan

b. *Remisial Assistant*

- 1) Melakukan *Collection* kepada nasabah
- 2) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan
- 3) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah
- 4) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan

3. *SME Financing Head*⁷

- a. Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
- b. Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel
- c. Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel

⁵ Ibid

⁶ Ibid

⁷ Diakses dari, <https://www.bankmuamalat.co.id> , pada 03 Juli 2019 pukul 14.30 WIB

- d. Mengelola pemantauan melakukan *collection* dan memproses usulan produktif ritel dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2
- e. Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada RRH sesuai ketentuan berlaku

4. *Consumer Sales Head*⁸

a. Sales Officer

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi/kerjasama lembaga
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen
- 3) Membina hubungan, memantau perkembangan, dan melakukan *cross selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabah institusi & kerjasama lembaga
- 4) Membina hubungan dan membantu apabila terdapat permasalahan atas aktivitas pemasaran dan oleh SCO
- 5) Mengelola pemasaran yang dilakukan petugas *Direct Sales*

b. Sales Assistant

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi/kerjasama lembaga
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen

⁸ Ibid

4) Memproses pembiayaan talangan haji

5. *Consumer Processing Head*⁹

a. *Consumer Processing Assistant*

- 1) Melakukan verifikasi data & kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen
- 2) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Taksasi
- 3) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan (*origination*), dan mengelola validitas datanya
- 4) Mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah di proses
- 5) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debit turun untuk pembiayaan produktif dan consumer.

b. *Collection Assistant*

- 1) Melakukan *colaction* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2 termasuk atas nasabah non skoring agunan *likuid*
- 2) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery & Remidical Head* sesuai ketentuan yang berlaku.

⁹ Ibid

6. *Financing CARD Business*¹⁰

- a. Menyusun rencana, strategi dan laporan penjualan pembiayaan (*Hasanah Card*) untuk wilayah pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya
- b. Memasarkan produk kartu pembiayaan
- c. Memproses verifikasi awal permohonan kartu pembiayaan
- d. Melakukan dan mensupervisi aktivitas *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya
- e. Mengelola kepegawaian dan menjalankan proses rekrutmen tenaga pemasaran kartu pembiayaan yang berstatus *outsourcing*.
- f. Berkoodinasi dengan kantor pusat terkait dengan organisasi *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

7. *Customer Service Head*¹¹

a. *Teller*

- 1) Memproses permintaan transaksi keuangan dan non keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui kantor cabang

¹⁰Diakses dari, <https://www.bankmuamalat.co.id> , pada 03 Juli 2019 pukul 14.30 WIB

¹¹ Ibid

- 2) Mengelola kebutuhan harian sesuai dengan ketentuan pengukas
- 3) Melakukan prinsip APU & PPT

b. Customer Service

- 1) Melakukan pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross/ up selling* kepada nasabah dan *existing*
- 2) Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro/tabungan/deposito
- 3) Memproses permohonan gadai/kepemilikan emas dan CCF
- 4) Melaksanakan prinsip APU & PPT

8. Operational Head¹²

a. Operational Suport Assistant

- 1) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, *ceklis*, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll

¹²Diakses dari, <https://www.bankmuamalat.co.id> , pada 03 Juli 2019 pukul 14.30 WIB

- 2) Memproses transaksi pencairan angsuran dan pelunasan
- 3) Mengelola rekening pembiayaan termasuk perubahan data rekening dan jaminan
- 4) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan
- 5) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur
- 6) Mengelola hubungan dengan notaris

b. Operational Assistant

- 1) Melakukan pembukuan transaksi cabang
- 2) Memproses transaksi kliring
- 3) Mengelola daftar hitam nasabah
- 4) Menyelesaikan daftar post terbuka
- 5) Memproses pembukaan garansi bank, L/C dan SKBDN
- 6) *Financing Suport Assistant* apabila dibutuhkan

9. *General Affairs Head*¹³

- a. Mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi cabang

¹³ Ibid

- b. Mengelola administrasi data-data kepegawaian cabang
- c. Mengelola urusan pengadaan cabang dan urusan umum lainnya
- d. Mengelola kepegawaian penunjang (satuan Pengamanan, Sopir, Pelayan, Jaga Malam, dll) cabang.

1) Produk-produk yang ada di Bank Muamalat

a. Tabungan

1. Tabungan iB Hijrah

Tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant lokal dan luar negeri.

Nikmati berbagai ragam layanan seperti realtime transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Muamalat melalui mobile banking dan internet banking.

2. Tabungan iB Hijrah Haji

Bank umum syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah.

Salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang

terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia.

Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah Anda.

3. Tabungan iB Hijrah Haji Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

Peruntukkan: Perorangan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

4. Tabunganku

Produk tabungan perorangan yang mudah dan ringan.

b. Giro

1. Giro iB Hijrah Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

2. Giro iB Hijrah Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

c. Deposito

Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

d. Pembiayaan

1. KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

2. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi

pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa

3. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.

Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah Multijasa (sewa jasa).

e. **Kartu Share-E Debit**

Kartu Shar-E Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi. Kemudahan transaksi di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan merchant yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri.

B. Analisa Hasil Penelitian

1. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah melalui Eksekusi lelang KPR di Bank Muamalat KC Surabaya K.H Mas Mansyur

Proses penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KC Surabaya Mas Mansyur, peneliti melakukan wawancara dengan staff yang menangani pembiayaan bermasalah (*Collection Assisten*).

Narasumber mengatakan :

“ Semua jenis pembiayaan di Bank Muamalat selalu berhadapan dengan pembiayaan bermasalah, langkah awal yang diterapkan ialah kami sebagai pegawai disini diwajibkan sebelum memberikan pembiayaan kepada calon nasabah harus mengenal dan memahami tentang profil calon nasabah yang akan diberikan pembiayaan. Kami melakukan survey, pendekatan kepada nasabah bagaimana dia bekerja dalam kehidupan sehari-hari, apa saja asset yang dimiliki sebagai jaminan kepada Bank jika dia kami berikan pembiayaan, kami juga akan menanyakan tentang bagaimana calon nasabah tersebut bersosialisasi dengan tetangga yang ada disekitarnya. Karena setiap calon nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda dan kami harus mengetahui bagaimana karakter setiap nasabah. Nasabah yang diberikan pembiayaan harus sesuai dengan prosedur dan peraturan yang sudah ditentukan, untuk menghindari adanya pembiayaan bermasalah. Jika ada nasabah yang sudah kami berikan pembiayaan, karena dirasa sudah memenuhi kriteria dan dalam jangka panjang ternyata nasabah tersebut mengalami kredit macet dan hal ini akan dianalisa oleh tim yang menangani tentang pembiayaan bermasalah lalu dilaporkan kepada bagian penagihan dan jika tidak bisa diselesaikan maka akan dilaporkan kepada pimpinan. Langkah awal kami akan menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan apa yang menyebabkan nasabah mengalami kredit macet atau pembiayaan yang tidak lancar jika alasan yang diberikan bisa kami terima maka kami akan memberikan waktu untuk membayar. Kedua jika nasabah tetap tidak melakukan pembayaran maka kami akan melakukan kunjungan kepada nasabah dan jika ketiga kalinya kami memberikan peringatan tetapi nasabah tetap tidak melakukan pembayaran maka kami akan mengajukan banding dan akan melelang jaminan yang disepakati, disini adalah KPR yang mengalami gagal bayar maka kami akan melelang KPR tersebut secara cepat yang pasti dengan harga yang lebih rendah karena kami membutuhkan segera dana untuk pembayaran nasabah yang melakukan kredit macet, dan otomatis pihak Bank akan mengalami kerugian karena hal ini. Penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan eksekusi lelang ini saya rasa sangat sesuai dengan peraturan yang ada di Bank Indonesia dan untuk penyelesaiannya selama satu tahun terakhir ini dapat diselesaikan dengan restrukturisasi sebanyak 90% dan sisanya dengan eksekusi lelang. Para pegawai diharapkan dapat membaca karakteristik seorang

calon nasabah, karena jika para pegawai menerima nasabah yang mempunyai karakter yang buruk akan menghambat proses kerja di Bank dan akan menimbulkan adanya masalah dalam pembiayaan. Sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah untuk menghadapi segala risiko usaha dan selalu menerapkan prinsip kehati-hatian. Untuk jenis produk yang sangat sering terjadinya masalah yakni di produk pembiayaan, walaupun semua jenis produk yang ditawarkan oleh Bank tidak menutup kemungkinan mempunyai masalah masing-masing dan yang pastinya pihak Bank sudah menentukan bagaimana cara penyelesaian setiap produk yang bermasalah. Dalam waktu kurang lebih satu sampai dua tahun ini persentase pembiayaan yang bermasalah sangat banyak, akan tetapi yang diselesaikan dengan eksekusi lelang KPR hanya 10% dan sisanya dapat diselesaikan dengan cara restrukturisasi (memperpanjang jangka waktu dari yang sudah ditentukan).¹⁴

Sependapat dengan Bapak Ridho, penulis juga mewawancarai *Branch Manager* di Bank Muamalat Cabang Surabaya KH Mas Mansyur. Beliau mengatakan :

“ Untuk langkah awal penyelesaian pembiayaan bermasalah atau kredit macet disini, *Collection assisten* atau staff yang menangani pembiayaan bermasalah akan melakukan survey terlebih dahulu jika bisa diatasi dengan penambahan waktu maka tidak perlu menyampaikan ke saya, dan jika tidak bisa terselesaikan maka saya selaku pimpinan tertinggi di cabang ini yang akan memberikan keputusan yakni dengan pelelangan KPR. Pegawai Bank yang menangani kredit macet atau pembiayaan bermasalah ialah *Collection Assisten* yang tugasnya mencari tahu tentang kebenaran nasabah kenapa sampai mengalami kredit macet yang menghambat proses pembiayaan di Bank. Setelah itu *Collection Assisten* melapor kepada pimpinan terkait kebenaran nasabah tersebut dan pimpinan yang akan memberikan keputusan bagaimana cara penyelesaiannya yakni dengan cara melelang KPR. Dengan adanya proses lelang atau peringatan terakhir dari pihak Bank kepada nasabah yang mengalami gagal bayar, kredit macet atau pembiayaan bermasalah ini adalah terhambatnya pembiayaan yang ada di Bank itu sendiri. Kerugian yang dialami Bank karena proses pelelangan dengan segera yang pastinya harga jual relatif lebih rendah, tidak hanya Bank nasabah pun akan mengalami kerugian karena pembiayaan yang bermasalah ini mengakibatkan namanya masuk kedalam daftar hitam di Bank dan secara otomatis barang

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ridho selaku *Collection Assisten*, pada tanggal 03 Juli 2019

atau anggunan yang menjadi jaminan di Bank menjadi hak milik Bank yang digunakan untuk menyelesaikan tunggakan nasabah. Peraturan yang digunakan di Bank Muamalat untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah ini berpedoman pada peraturan Bank Indonesia Nomor 13/9/PBI/2011 tanggal 8 Februari 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.10/18/PBI/2008 Tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.”¹⁵

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas, tentang strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah melalui eksekusi lelang KPR di Bank Muamalat Cabang Surabaya Mas Mansyur adalah dengan eksekusi lelang untuk katagori masalah yang ada ialah katagori ringan, sedang dan berat dari semua jenis pembiayaan bisa menghadapi segala bentuk kredit macet atau pembiayaan bermasalah. Untuk menghindari dari adanya pembiayaan bermasalah, langkah awal yang digunakan oleh pihak Bank dengan cara menganalisa calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan. Para pegawai diharapkan dapat membaca karakteristik seorang calon nasabah, karena jika para pegawai menerima nasabah yang mempunyai karakter yang buruk akan menghambat proses kerja di Bank dan akan menimbulkan adanya masalah dalam pembiayaan. Sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah untuk menghadapi segala risiko usaha dan selalu menerapkan prinsip kehati-hatian. Menurut analisa saya sebagai penulis, peraturan yang dibuat oleh Bank Indonesia tentang prinsip kehati-hatian terhadap nasabah harus diterapkan oleh semua Bank

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Syaifullah Asyik selaku *Branch Manager*, pada tanggal 03 Juli 2019

untuk mencegah adanya pembiayaan bermasalah atau risiko yang akan terjadi, sehingga perlu adanya kesadaran para pegawai tentang pentingnya peraturan tersebut.

Untuk jenis produk yang sangat sering terjadinya masalah yakni di produk pembiayaan, walaupun semua jenis produk yang ditawarkan oleh Bank tidak menutup kemungkinan mempunyai masalah masing-masing dan yang pastinya pihak Bank sudah menentukan bagaimana cara penyelesaian setiap produk yang bermasalah. Dalam waktu kurang lebih satu sampai dua tahun ini persentase pembiayaan yang bermasalah sangat banyak, akan tetapi yang diselesaikan dengan eksekusi lelang KPR hanya 10% dan sisanya dapat diselesaikan dengan cara restrukturisasi (memperpanjang jangka waktu dari yang sudah ditentukan).

Menurut analisa saya produk pembiayaan yang sering terjadi adanya pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat yaitu pembiayaan dalam jumlah besar contohnya pembiayaan KPR, sehingga yang harus dilakukan oleh pihak Bank adalah dapat menganalisa calon nasabah yang akan melakukan pembiayaan di Bank Muamalat.

Penyebab adanya pembiayaan bermasalah untuk saat ini ada dua faktor yang pertama tanpa disengaja yakni musibah yang menimpa nasabah secara tiba-tiba, semisal kebakaran rumah, gempa bumi, kecelakaan atau nasabah meninggal dunia, usaha yang didirikan mengalami gulung tikar sehingga nasabah belum mampu membayar kepada pihak bank yang mengakibatkan kredit macet. Dan ada juga

faktor yang disengaja yaitu nasabah yang dengan sengaja melarikan diri tanpa membayar dan menghilang tanpa ditemukan identitasnya, hal ini juga banyak terjadi dan menyebabkan kerugian yang ditimbulkan baik bagi pihak Bank ataupun nasabah yang lainnya. Menurut pendapat saya faktor yang sangat banyak terjadi karena adanya musibah yang menyebabkan nasabah mengalami gagal bayar, dan yang harus dilakukan oleh Bank menurut saya adanya peraturan baru yang mewajibkan nasabah memberikan alasan yang menyebabkan nasabah tidak melakukan pembayaran.

Untuk mengatasi pembiayaan bermasalah atau kredit macet, Bank sudah mengadakan perjanjian diawal akad dengan nasabah. Jika nasabah tidak dapat membayar dalam satu bulan maka pihak Bank akan menghubungi melalui telepon dan menanyakan apa yang menyebabkan nasabah tidak bisa membayar, jika nasabah yang bersangkutan kooperatif dan bisa menjanjikan kapan akan membayar maka pihak Bank akan memberikan waktu atau yang biasa disebut restrukturisasi.

Kedua, jika nasabah masih belum bisa melakukan pembayaran dibulan berikutnya tanpa alasan yang jelas dan tidak adanya konfirmasi terkait keterlambatannya membayar maka pihak Bank akan memberikan peringatan berupa kunjungan kerumah nasabah dengan memastikan langsung bagaimana kondisi nasabah tersebut, jika memang mengalami musibah tanpa disengaja pihak Bank tetap akan memberikan restrukturisasi tetapi jika tidak ada alasan yang tepat maka nasabah diharuskan segera membayar. Dan yang terakhir jika nasabah

dalam bulan berikutnya tetap masih belum bisa membayar dengan alasan yang tidak tepat maka pihak Bank akan segera mengajukan banding kepada nasabah terkait dengan adanya kredit macet yang dilakukan oleh nasabah tersebut. Dan jika banding pihak Bank diterima oleh kantor pusat maka Bank bisa melelang KPR yang digunakan sebagai jaminan nasabah tersebut.

Disini pihak Bank yang pasti mengalami kerugian karena melelang dengan harga yang pastinya lebih rendah dari harga pasaran yang maksudnya agar segera terjual dan hasil penjualan digunakan untuk membayar kredit tanggungan nasabah tersebut. Menurut analisa saya, adanya peraturan diawal yang mengharuskan nasabah untuk melakukan pelaporan terhadap Bank lebih diutamakan untuk mengurangi adanya pembiayaan bermasalah.

Pegawai Bank yang menangani kredit macet atau pembiayaan bermasalah ialah *Collection Assisten* yang tugasnya mencari tahu tentang kebenaran nasabah kenapa sampai mengalami kredit macet yang menghambat proses pembiayaan di Bank. Setelah itu *Collection Assisten* melapor kepada pimpinan terkait kebenaran nasabah tersebut dan pimpinan yang akan memberikan keputusan bagaimana cara penyelesaiannya yakni dengan cara melelang KPR. Dengan adanya proses lelang atau peringatan terakhir dari pihak Bank kepada nasabah yang mengalami gagal bayar, kredit macet atau pembiayaan bermasalah ini adalah terhambatnya pembiayaan yang ada di Bank itu sendiri.

Kerugian yang dialami Bank karena proses pelelangan dengan segera yang pastinya harga jual relatif lebih rendah, tidak hanya Bank nasabah pun akan mengalami kerugian karena pembiayaan yang bermasalah ini mengakibatkan namanya masuk kedalam daftar hitam di Bank dan secara otomatis barang atau anggunan yang menjadi jaminan di Bank menjadi hak milik Bank yang digunakan untuk menyelesaikan tunggakan nasabah. Menurut saya sebaiknya seluruh pegawai diwajibkan adanya kesadaran akan adanya kredit macet atau pembiayaan bermasalah meskipun adanya pihak Bank yang bertugas untuk menangani, sehingga mempermudah proses penyelesaian pembiayaan bermasalah.

Peraturan yang digunakan di Bank Muamalat untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah ini berpedoman pada peraturan Bank Indonesia Nomor 13/9/PBI/2011 tanggal 8 Februari 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.10/18/PBI/2008 Tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Menurut pendapat saya peraturan yang ada wajib diterapkan oleh Bank yang fungsinya untuk mengetahui kebenaran penyebab nasabah mengalami gagal bayar.

2. Kesesuaian Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah melalui Eksekusi lelang KPR di Bank Muamalat KC Surabaya K.H Mas Mansyur dalam perspektif Fatwa DSN MUI

Kesesuaian strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah melalui eksekusi lelang KPR di Bank Muamalah KC Surabaya Mas Mansyur

dalam perspektif fatwa DSN MUI, penulis mewawancarai staff yang menangani tentang pembiayaan bermasalah atau *Collection Assisten*.

Narasumber mengatakan :

“ Untuk kesesuaian dengan fatwa DSN MUI strategi penyelesaian lelang ini saya rasa sudah sesuai karena untuk pembiayaan KPR nya menggunakan akad Murabahah yang marginnya sudah kami sepakati di awal akad, dan untuk akad lelang kami menggunakan Ijarah yang jual beli karena lelang ini merupakan pemindahan hak atas barangnya. Penerapan pembiayaan bermasalah dengan eksekusi lelang ini Bank Muamalat menyesuaikan dengan Fatwa DSN MUI yang sesuai yaitu Fatwa DSN Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah, yang dimana perjanjian jual beli antara Bank dengan nasabah. Bank Muamalat membelikan barang yang diperlukan oleh nasabah dan untuk selanjutnya pihak Bank Muamalat menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga yang disepakati bersama dan ada tambahan marginnya yang merupakan keuntungan bagi pihak Bank Muamalat. Akad yang digunakan dalam lelang KPR ini Bank Muamalat menggunakan akad Ijarah yang sesuai dengan Fatwa DSN MUI Nomor 09/DSN-MUI/VI/2000 Tentang Pembiayaan Ijarah. Dalam akad Ijarah yang digunakan ialah Ijarah Muntahia Bittamlik Al-Bai ini Bank Muamalat menjual atau melelang barang atau anggunan dari pihak nasabah yang bermasalah kepada pihak lain. ”¹⁶

Sependapat dengan pendapat diatas, penulis juga mewawancarai yang juga *Collection Assisten II*. Narasumber mengatakan :

“Seperti yang dijelaskan Pak Idho, untuk fatwanya tentang KPR kami menerapkan Murabahah, dan untuk lelang menggunakan akad Ijarah Muntahia Bittamlik Al-Bai. Untuk peraturan ini yang membuat adalah pusat dan kami yang di cabang hanya tinggal menerapkannya dan Pada dasarnya, rumah sitaan Bank pada awalnya merupakan salah satu bentuk jaminan dari fasilitas kredit yang diterima oleh nasabah debitur dari Bank. Rumah tersebut dibebankan dengan jaminan berupa Hak Tanggungan. Secara hukum, apabila debitur cidera janji, pemegang Hak Tanggungan pertama mempunyai hak untuk menjual obyek Hak Tanggungan atas kekuasaan sendiri melalui pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan tersebut.”¹⁷

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Ridho selaku *Collection Assisten*, pada tanggal 03 Juli 2019

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mundzir selaku *Collection Assisten*, pada tanggal 03 Juli 2019

Sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 4 Tahun 2000 tentang Murabahah dan juga Fatwa DSN MUI No. 47/DSN-MUI/II/2005 tentang Penyelesaian Piutang Murabahah bagi Nasabah yang tidak mampu membayar.

Berlandaskan ketentuan, apabila nasabah/debitor tidak mampu dan/atau tidak mau untuk melunasi utang atau fasilitas kredit yang ia peroleh dari Bank, maka berdasarkan UU Hak Tanggungan, terdapat beberapa upaya eksekusi atas objek jaminan, yaitu Mengeksekusi objek jaminan (Hak Tanggungan) berdasarkan titel eksekutorial yang terdapat dalam sertifikat Hak Tanggungan (“Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”). Obyek Hak Tanggungan dijual melalui pelelangan umum menurut tata cara yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan untuk pelunasan piutang pemegang Hak Tanggungan dengan hak mendahului dari pada kreditor-kreditor lainnya.

Walaupun pada prinsipnya, eksekusi tanpa melalui fiat pengadilan dapat dilaksanakan berdasarkan irah-irah yang terdapat pada Sertifikat Hak Tanggungan, namun pada prakteknya, untuk kasus-kasus tertentu, Bank melaksanakan parate eksekusi dengan bantuan Ketua Pengadilan Negeri untuk menghindari tindakan defensif dari nasabah/debitor. Dalam hal nasabah/debitor menolak eksekusi tersebut, Bank akan mengajukan gugatan perdata, berupa wanprestasi terhadap perjanjian kredit antara Bank dan nasabah. Putusan atas perkara

wanprestasi tersebut akan menjadi dasar untuk melaksanakan Sita Eksekusi atas objek jaminan tersebut.

Sehubungan dengan hal ini, agar kiranya dicatat bahwa Bank sebagai penjual lelang dan pemegang Hak Tanggungan, harus memastikan bahwa obyek lelang (obyek Hak Tanggungan) tersebut bersih dari segala macam pembebanan/jaminan maupun penguasaan secara fisik terhadapnya. Pada praktiknya, Bank akan melakukan upaya-upaya untuk menjamin penyerahan secara fisik dari obyek lelang tersebut kepada pihak pemenang lelang, termasuk namun tidak terbatas dengan menggunakan jasa pihak ketiga untuk pengosongan dan pengamanan agunan yang akan dilelang sampai dengan penyerahan kepada pembeli/ pihak pemenang lelang.

Penerapan pembiayaan bermasalah dengan eksekusi lelang ini Bank Muamalat menyesuaikan dengan Fatwa DSN MUI yang sesuai yaitu Fatwa DSN Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah, yang dimana perjanjian jual beli antara Bank dengan nasabah. Bank Muamalat membelikan barang yang diperlukan oleh nasabah dan untuk selanjutnya pihak Bank Muamalat menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga yang disepakati bersama dan ada tambahan marginnya yang merupakan keuntungan bagi pihak Bank Muamalat. Menurut analisa saya, fatwa ini sudah sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh Bank Muamalat Cabang Surabaya KH Mas Mansyur yang menggunakan akad Murabahah dalam pembiayaan KPR.

Margin yang didapat bagi pihak Bank telah disepakati bersama, berbeda dengan bunga yang ketetapanannya memang sama-sama diawal tetapi untuk nominal bunga jika nasabah tidak mampu membayar atau mengalami kredit macet maka bunga akan semakin bertambah. Untuk margin nominal yang disepakati diawal tidak akan berubah ataupun bertambah meskipun nasabah tersebut mengalami gagal bayar, kredit macet atau pembiayaan yang bermasalah. Menurut analisa saya, kesepakatan margin memang harus ditetapkan diawal akad sehingga tidak ada kesalah pahaman antara pihak nasabah dengan Bank.

Akad yang digunakan dalam lelang KPR ini Bank Muamalat menggunakan akad Ijarah yang sesuai dengan Fatwa DSN MUI Nomor 09/DSN-MUI/VI/2000 Tentang Pembiayaan Ijarah. Dalam akad Ijarah yang digunakan ialah Ijarah Muntahia Bittamlik Al-Bai ini Bank Muamalat menjual atau melelang barang atau anggunan dari pihak nasabah yang bermasalah kepada pihak lain. Menurut analisa saya akad Ijarah Muntahia Bittamlik Al-Bai sudah sesuai dengan proses lelang yang diterapkan oleh Bank Muamalat.

Jika akad Ijarah yang digunakan maka hak milik akan tetap menjadi milik nasabah, yang berubah hanya pemindahan hak guna atau manfaat barang tersebut. Tetapi di Bank Muamalat diterapkan Ijarah Muntahia Bittamlik Al-Bai, karena akad Ijarah Muntahia Bittamlik Al-Bai merupakan akad yang dilakukan dalam jual beli. Sehingga KPR yang dilelang oleh Bank dapat berubah hak miliknya menjadi milik pembeli dan nasabah yang mengalami gagal bayar atau pembiayaan

bermasalah tersebut tidak dapat lagi menjadi pemiliknya. Menurut saya hal ini perlu dijelaskan kepada nasabah yang mengalami gagal bayar, karena jika nasabah tidak mengetahui hal ini maka nasabah tersebut akan tetap merasa menjadi hak miliknya.