

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kelahiran lembaga perbankan Islam didorong oleh adanya desakan kuat dari orang Islam yang tidak menyukai sistem transaksi bank konvensional yang dipandang mengandung unsur riba, karena penerapan riba dalam peminjaman akan menanamkan kedengkian dan kebencian, bahkan dapat menimbulkan putusanya hubungan sosial. Terlebih penerapan riba ini dianggap telah menyatakan perang dengan Allah SWT dan Rasul-Nya. Adanya pelarangan riba dalam Islam merupakan pegangan utama bagi bank Islam dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sehingga kontrak utang-piutang antara bank Islam dan nasabah berada dalam koridor *free interest* (bebas bunga).¹

Bank pada hakikatnya adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit²/pembiayaan.

Perbankan Islam sebagai bagian dari industri perbankan nasional, sedang memperlihatkan perkembangan yang cukup pesat. Pertumbuhan perbankan Islam nasional jauh melebihi perbankan konvensional dalam beberapa tahun belakangan ini. Meskipun dari segi jumlah maupun aset masih terhitung jauh dari perbankan konvensional, namun dalam hal rasio keuangan seperti rasio penyaluran pembiayaan (FDR), pertumbuhan DPK dan perolehan laba, bank Islam layak dibanggakan dan memiliki daya saing terhadap perbankan konvensional. Namun dibalik pertumbuhan yang cukup pesat tersebut, timbul beragam kekhawatiran, bahwa bank Islam sangat rentan menghadapi risiko yang suatu saat dapat secara tiba-tiba menghadang dan menghancurkan perbankan Islam sebagaimana krisis perbankan ditahun-tahun sebelumnya.

Manifestasi kesadaran nasional akan pentingnya bank Islam diwujudkan dengan lahirnya Undang-undang No. 10 tahun 1998, sebagai pengganti

¹ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga Keuangan Terkait (BMUI) dan Takaful di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), hal. 8

² Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Bank Indonesia, yang mengakomodasi dan mendorong kehadiran perbankan Islam/syariah secara luas. Dengan adanya Undang-undang ini maka sistem perbankan di Indonesia bersifat *dual banking system* (sistem perbankan ganda) yaitu konvensional dan syariah, dan keduanya berdampingan.

Hubungan antara bank Islam dengan nasabah lebih bersifat *partner*, sehingga bank Islam dapat bertindak sebagai pembeli, penjual, atau pihak yang menyewakan. Produk yang ditawarkan berupa pengerahan dana masyarakat, penyaluran dan jasa perbankan lainnya. Bank Islam dapat meningkatkan investasinya terutama dalam bentuk pembiayaan atas usaha produksi, distribusi, jual beli dan konsumsi dari produk atau jasa kepada nasabah debiturnya secara baik dan signifikan. Pembiayaan yang diberikan juga dilakukan atas dasar manfaat.

Upaya penting yang dilakukan bank dalam penyaluran pembiayaan tersebut adalah manajemen risiko. Manajemen risiko merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh orang atau lembaga dalam mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang bisa saja timbul dalam suatu pekerjaan atau bisnis. Manajemen risiko juga didefinisikan sebagai suatu metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kuantifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan monitor dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas atau proses.³ Sedangkan risiko sendiri adalah ancaman, atau kemungkinan suatu tindakan atau kejadian yang menimbulkan dampak yang berlawanan dengan tujuan yang ingin dicapai. Risiko juga merupakan peluang untuk mencapai tujuan.⁴

Termasuk Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang Pembantu Panyabungan merupakan Bank Umum Syariah pertama di Indonesia yang terletak di Panyabungan yang memiliki berbagai jenis produk pembiayaan yang dapat disalurkan kepada masyarakat luas. Produk pembiayaan yang ditawarkan cukup banyak dan bervariasi untuk memenuhi kebutuhan

³ Ferry N. Idroes, *Manajemen Risiko Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), Hal. 5

⁴ *Ibid*, hal. 4

produksi dan konsumsi masyarakat. Di antara pembiayaan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Panyabungan yang sedang aktif berjalan adalah pembiayaan *murabahah*, *musyarakah*, dan *mudharabah*.

Di antara pembiayaan-pembiayaan tersebut yang paling banyak transaksinya adalah *murabahah* dengan jumlah pembiayaan yang di cairkan (*dropping*) sebesar Rp. 42.312.212.911,44,- disusul dengan pembiayaan *Mudharabah* sebesar Rp. 3.089.620.210,00,- dan pembiayaan *Musyarakah* sebesar Rp. 1.830.000.000,00, sehingga total pembiayaan yang dicairkan secara keseluruhan adalah sebesar Rp. 47.231.840.121,44.

Risiko yang sering terjadi pada pembiayaan-pembiayaan tersebut adalah terjadinya *Non Performing Finance* (NPF) atau pembiayaan yang tidak lancar. NPF ini terjadi dan dikatakan bermasalah apabila nasabah gagal dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar angsuran (cicilan) pokok kredit (*outstanding* pokok) beserta marginnya. Dilihat dari kemampuan membayar kolektibilitas pembiayaan menurut ketentuan Bank Indonesia (SK Direksi BI 12 Nopember 1998) adalah yaitu *pertama* lancar, apabila nasabah membayar tepat waktu, perkembangan rekening baik, dan tidak ada tunggakan serta sesuai dengan persyaratan yang ada. *Kedua*, dalam perhatian khusus yaitu, apabila terdapat tunggakan pembayaran pokok sampai 90 hari. Jarang mengalami cerukan. *Ketiga*, kurang lancar, yaitu tunggakan pembayaran pokok dan atau margin yang telah melampaui 90 hari sampai dengan 180 hari. Terdapat cerukan berulang kali khususnya untuk menutupi kerugian operasional dan kekurangan arus kas. *Keempat*, diragukan, dan macet, yaitu tunggakan sampai 270 hari dan melampaui 270 hari.

Apabila kita melihat sekilas jumlah pembiayaan pada bank Islam secara umum ditinjau dari NPF nya maka kategori kurang lancar (*sub-standard*) adalah sejumlah 2.922 Milyar, diragukan (*doubtful*) adalah sebesar 1.449 Milyar, dan macet (*lost*) 5.384, dan jika dihitung secara keseluruhan maka berjumlah sebesar 9.755 Milyar rupiah dari total pembiayaan 206.056 Milyar

rupiah, dengan rasio 4.73 %, secara keseluruhan menurut laporan Bank Indonesia.⁵

Sedangkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, pembiayaan yang dinilai dengan NPF nya adalah sebesar 2,77% dengan penilaian aset berdasarkan *Bad Debt Ratio* (BDR) nya sebesar 2.605.472.013 dengan kategori tidak sehat. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Gambaran Pembiayaan dan NPF BMI Panyabungan pada Maret 2016

Coll	Ket.	Outstanding	Bobot (%)	BDR bermasalah	NPF
1	Lancar	22.258.564.514,54	0%	0	2.77%
2	Dalam perhatian khusus	7.805.343.730,31	25%	1.951.335.932,58	
3	Kurang lancar	111.971.690,09	50%	55.985.845,05	
4	Diragukan	582.361.115,59	75%	436.770.836,69	
5	Macet	161.379.398,62	100%	1.613.79.398,62	
Total		30.946.620.449,15		2.605.472.013	

Sumber: BMI KCP Panyabungan (data diolah lebih lanjut)

Melalui tabel ini, dapat dilihat bagaimana pembiayaan bermasalah yang dihadapi oleh Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan ditinjau dari proses penanganan pembiayaan bermasalah (khususnya NPF) pada produk pembiayaan yang mereka salurkan. Karena NPF dapat digunakan sebagai acuan dalam penilaian terhadap pembiayaan bermasalah, misalnya kredit macet, dan kredit diragukan atau kurang lancar.

Sejalan dengan prinsip enam pilar API, khususnya pilar 4, penerapan manajemen risiko pada perbankan menjadi sangat penting dalam menciptakan industri perbankan yang sehat dan terintegrasi. Peranan manajemen risiko sebagai *partner* unit bisnis dalam mencapai target usaha bank menjadi semakin penting, dimana bisnis bank dijalankan dalam koridor risiko yang tetap terkendali. Penerapan manajemen risiko yang tertib pada setiap bank

⁵ Statistik Perbankan syariah per September 2015 (www.bi.go.id)

pada akhirnya akan membantu proses penciptaan industri perbankan yang semakin sehat.⁶

Lingkungan internal dan eksternal perbankan yang berkembang dengan pesat disertai dengan risiko kegiatan usaha bank yang semakin kompleks, menuntut bank menerapkan manajemen risiko secara disiplin dan konsisten.⁷

Penerapan manajemen risiko pada bank berperan besar dalam upaya meningkatkan *shareholder value* melalui penerapan strategi bisnis berbasis risiko. Manajemen risiko memberikan gambaran kepada pengelola bank mengenai potensi kerugian di masa mendatang, serta memberikan informasi untuk membuat keputusan yang tepat sehingga dapat membantu pengelola bank untuk meningkatkan daya saing.⁸

Bagi Bank Indonesia selaku otoritas pengawas bank, penerapan manajemen risiko akan mempermudah penilaian terhadap kemungkinan kerugian yang dihadapi bank, yang selanjutnya dapat mempengaruhi permodalan bank. Modal merupakan faktor penting bagi bank untuk melindungi kepentingan Nasabah, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.⁹

Pengelolaan risiko yang baik dan penuh kehati-hatian juga menjadi prasyarat dalam rangka mempertahankan eksistensi industri perbankan Islam sebagai industri yang berdaya saing, *prudent*, menguntungkan serta mampu menciptakan nasabah *loyal*. Selain itu, risiko yang terkelola dengan baik akan mempermudah tugas Regulator dalam pengawasan risiko bank Islam dalam menciptakan industri perbankan yang sehat secara mikro dan makro. Hal ini sejalan dengan wewenang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait pengaturan dan pengawasan industri perbankan, terkait aspek kehati-hatian bank dalam menjalankan bisnis, meliputi manajemen risiko, tata kelola bank, prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang. Penerapan manajemen risiko yang komprehensif dalam bank Islam diharapkan dapat melindungi industri

⁶ IBI dan BARa, *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal. 26

⁷ *Ibid.*,

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

perbankan dan nasabah dari berbagai kemungkinan terjadinya penyimpangan dan salah kelola bank.¹⁰

Secara umum perbankan akan menghadapi beberapa risiko yaitu risiko kredit, risiko likuiditas,¹¹ risiko pasar, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategik, dan risiko kepatuhan.¹²

Dengan berbagai macam risiko tersebut, maka bank Islam dituntut untuk melakukan manajemen risiko pembiayaan seefektif mungkin agar likuiditas bank tetap terjaga sehingga bank tidak mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Mengingat bahwa sebagian besar bank masih mengandalkan sumber pendapatan utamanya dari bisnis pembiayaan.¹³

Disamping pelaksanaan manajemen risiko, salah satu hal yang cukup penting diperhatikan yang tersirat di dalam kegiatan manajemen risiko dan penanganan pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Panyabungon adalah asas keadilan dan asas kepastian hukum. Keadilan dan kepastian hukum merupakan dua subjek yang sering bertentangan satu sama lainnya. Seringkali kepastian hukum mengorbankan keadilan, yang dalam hal ini adalah keadilan dalam kepentingan konsumen atau sebaliknya demi keadilan kepastian hukum diabaikan.

Dalam prakteknya perjanjian pembiayaan bank syariah merupakan perjanjian baku (*standard contract*), dimana isi/klausula perjanjian telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir (blanko), tetapi tidak terikat kepada suatu bentuk tertentu (*vorn Vrij*). Hal-hal yang berhubungan dengan ketentuan dan persyaratan perjanjian telah dibakukan terlebih dahulu oleh pihak perbankan. Calon nasabah tinggal membubuhkan tanda tangan saja apabila bersedia menerima isi perjanjian, tanpa ada kesempatan untuk

¹⁰ Imam Wahyudi, dkk, *Manajemen Risiko Bank Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. vi

¹¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Islam dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 182

¹² Taswan, *Manajemen Perbankan; Konsep, Teknik, Dan Aplikasi*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2006), Hal. 297

¹³ Rivai, et all, *Bank And Financial Institution Management, Conventional, & Syar'i System*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007) Hal. 724

membicarakan isi perjanjian oleh nasabah. Pada tahap ini kedudukan nasabah sangat lemah sehingga menerima saja ketentuan dan syarat-syarat yang disodorkan pihak perbankan.¹⁴

Perjanjian baku dalam industri perbankan hanya dibuat sepihak oleh bank. Karena dibuat sepihak oleh bank, maka perjanjian tersebut sering berat sebelah, yaitu hanya memuat hak-hak bank dan kewajiban-kewajiban nasabah, dan kurang memuat hak-hak nasabah dan kewajiban-kewajiban bank. Dalam perjanjian-perjanjian baku yang disiapkan oleh bank itu, sering dimuat klausul-klausul yang sangat menekan nasabah, yang demikian itu adalah bertentangan dengan asas kepatutan dan asas keadilan, yang mana asas keadilan merupakan salah satu asas dalam Prinsip Syariah yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh Bank Syariah.

Titik dari proporsi adalah dimana letaknya suatu keadilan yang merupakan salah satu instrumen untuk mencapai keseimbangan. Keadilan merupakan suatu kebijakan dalam membentuk suatu kepercayaan antara pihak yang diberikan kepercayaan tersebut dan pihak yang memberikan kepercayaan atau pemodal (*shahibul maal/bank*) dalam hal pengelolaan harta atau aset atau dalam suatu transaksi pembiayaan. Keadilan adalah titik tolak, sekaligus proses dan tujuan semua tindakan manusia. Tindakan itu akan mencapai nilai yang tepat apabila melalui tindakan keadilan dalam proses proporsi tingkah laku yang dibuat.

Waktu utama nilai keadilan yang harus diketemukan adalah bahwa nasabah (dalam lingkup perbankan) sebagai masyarakat ekonomi harus merupakan masyarakat yang memiliki sifat makmur dalam keadilan dan adil dalam kemakmuran. Penyimpangan dari watak ini akan menimbulkan bencana bagi setiap pelaku ekonomi hingga tidak ada saling percaya pada setiap individu masyarakat. Sehingga dengan demikian, proses manajemen risiko yang dilakukan oleh pihak bank tentunya harus menjunjung keadilan walaupun pada dasarnya tujuannya adalah untuk menghindari kerusakan dan

¹⁴ Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 265

kemudharatan yang dapat saja terjadi. Prioritas utama dalam muamalah adalah menghindari mudharat dan mempertahankan manfaat. Namun dengan demikian, semua itu harus juga pada jalur yang tidak merugikan rasa keadilan para pihak terkait.

Kepastian hukum pada negara hukum juga merupakan prioritas utama meskipun dirasa sangat tidak adil, namun setidaknya menimbulkan kepastian hukum dalam arti *law in the books*. Apakah kepastian hukum tersebut akan pasti dilaksanakan secara substantif, maka dalam hal ini bergantung pada aparatur penegak hukum (dalam bank sebut saja internal bank). Walaupun *law in books* mencerminkan suatu kepastian hukum, namun jika aparatur penegak hukum itu sendiri tidak menjalankan tugas dan fungsinya sesuai aturan yang berlaku, tetap saja dikatakan tidak ada kepastian hukum.

Dalam hal memutus perkara yang diajukan oleh pihak bank akibat wanprestasi nasabah. Hakim harus benar-benar memperhatikan asas-asas, norma-norma, dan ketentuan-ketentuan hukum perdata sehingga tidak mengeluarkan putusan yang tidak menjamin keadilan dan kepastian hukum. Kadang-kadang dalam suatu perkara tertentu hakim menjatuhkan putusan yang berbeda dasar pertimbangannya dengan perkara yang lain padahal kualifikasi perkara hampir sama.

Menurut Erman Rajagukguk suatu negara dapat dikatakan memiliki iklim investasi yang kondusif bila memenuhi syarat-syarat yaitu *pertama*, ada *economic opportunity* (investasi mampu memberikan keuntungan ekonomis bagi pihak terkait), *kedua*, *political stability* (investasi akan sangat dipengaruhi oleh stabilitas politik), *ketiga*, *legal certainty* (kepastian hukum).¹⁵

Dari ketiga faktor tersebut, faktor kepastian hukum (*legal certainty*) merupakan problem tersendiri bagi lembaga apapun. Kepastian hukum ini meliputi perundang-undangan yang dalam banyak hal tidak jelas bahkan

¹⁵ Erman Rajagukguk, *Hukum Investasi Di Indonesia: Anatomi Undang-Undang No 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal* (Jakarta: Fak. Hukum Universitas al Azhar Indonesia, 2007) hal. 27

bertentangan, dan mengenai pelaksanaan putusan-putusan pengadilan.¹⁶ Termasuk pula di dalamnya komitmen dan konsistensi dalam menegakkan perundang-undangan. Untuk mewujudkan sistem hukum yang mampu mendukung iklim investasi diperlukan aturan yang jelas mulai dari izin untuk usaha sampai dengan biaya-biaya yang harus dikeluarkan untuk mengoperasikan perusahaan. Untuk mencapai kondisi ini yang diperlukan adalah penegakan supremasi hukum yang tidak merugikan salah satu pihak (nasabah atau bank).¹⁷

Untuk itu, kajian mengenai manajemen risiko pembiayaan bank Islam adalah sesuatu yang sangat penting. Dengan memperhatikan fenomena tersebut, kajian mengenai perbankan Islam khususnya mengenai aspek manajemen risiko pembiayaannya menjadi hal yang baru yang perlu diuji dan dikaji secara mendalam untuk melihat bukan hanya dari sisi proses manajemen risiko pada pembiayaan bermasalahnya saja, akan tetapi juga dari sisi keadilan dan kepastian hukum dalam pelaksanaannya oleh bank.

Sebagai bank yang berorientasi pada sektor riil, maka bank Islam harus mampu memberikan pembiayaan yang signifikan agar sektor mampu berkembang lebih pesat sesuai keadilan dan kepastian hukum.

Berdasarkan permasalahan yang telah disajikan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Risiko Bank Islam (Penanganan Pembiayaan Bermasalah Dalam Produk Pembiayaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan?

¹⁶ Camellia Malik, *Jaminan Kepastian Hukum Dalam Kegiatan Penanaman Modal Di Indonesia*, artikel pada Jurnal Hukum Bisnis Volum 26 Nomor 4, 2007, hal. 17

¹⁷ Erman Rajagukguk, *op.cit*, hal 34

2. Bagaimana Penerapan Manajemen Risiko pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan?
3. Bagaimana Persepsi Nasabah terhadap Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan Pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.
- b. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen risiko pada pembiayaan bermasalah.
- c. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap penanganan Pembiayaan bermasalah?.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Akademis
 1. Secara teoritis penelitian ini ditujukan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang telah diperoleh di Perguruan Tinggi guna disajikan sebagai bahan studi ilmiah dalam rangka penelitian lanjut terutama yang berkaitan dengan perbankan Islam.
 2. Memberikan kontribusi bagi pengembangan dan pengayaan kurikulum ekonomi Islam khususnya mengenai perbankan Islam.
 3. Dapat menambah wawasan intelektualitas dibidang perbankan Islam khususnya mengenai manajemen risiko perbankan Islam pada pembiayaan.

- b. Manfaat praktis

Bagi praktisi perbankan penelitian ini diharapkan mampu menjadi model kontrak yang seimbang antara bank dan nasabah sesuai prinsip syariah dan pada akhirnya ketentuan-ketentuan syariat dalam perjanjian

(akad) pembiayaan bisnis dapat ditegakkan dan permasalahannya dapat diselesaikan sesuai peraturan-peraturan yang secara teoritis dan praktis.

E. Batasan Penelitian

Pembahasan mengenai Manajemen Risiko Bank Islam sangat kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini terbatas pada laporan data atau portfolio pembiayaan bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan periode Januari, Februari dan Maret 2016.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan hasil penelitian ini dibagi dalam lima bab, setiap bab terdiri dari sub bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini membahas latar belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Landasan Teori dengan sub bahasan Manajemen Risiko Perbankan, Dasar Hukum Manajemen Risiko, Proses Manajemen Risiko Perbankan Islam, Teori Akad/kontrak, Konsep Pembiayaan, Penelitian Terdahulu, dan Kerangka konsep.

Bab III Metode Penelitian dengan sub bahasan pendekatan masalah, ruang lingkup penelitian, spesifikasi penelitian, teknik analisis data, sumber dan jenis data, dan teknik pengumpulan data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, dengan sub bahasan adalah Tinjauan Umum Bank Islam Muamalat Indonesia, Sejarah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, Visi Misi Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan, Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan, Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, Penerapan Manajemen Risiko pada pembiayaan, Analisis SWOT Manajemen Risiko Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan, Persepsi Nasabah Terhadap Penanganan Pembiayaan Bermasalah dan Analisis Persepsi Nasabah.

Bab V Penutup. Bab ini membahas kesimpulan dan saran.