

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Bank Muamalat Indonesia

1. Sejarah Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari Loka Karya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 sampai dengan 20 Agustus 1990 di Cisarua Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV MUI di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada tanggal 22 sampai dengan 25 Agustus 1990. Kemudian diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan Bank Murni Syariah pertama di Indonesia.

Realisasinya dilakukan pada tanggal 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akta pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akta Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, SH dengan izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 tanggal 21 Maret 1992.

Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H/1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H/1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim (ICMI) se Indonesia dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga mendapat dukungan nyata dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp. 84 Miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.

Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 Miliar.¹

Sedangkan pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Panyabungan berawal pada saat penduduk atau masyarakat

¹ Bank Muamalat Indonesia, *Laporan Tahunan (Annual Report)* 2013, (Jakarta: BMI, 2013), hal.16-20

di Panyabungan mengusulkan pembangunan bank yang berbasis Islami. Hal ini dikarenakan rata-rata penduduk Panyabungan adalah beragama Islam. Dengan kepercayaannya para penduduk mengusulkan agar bank berbasis Islam didirikan di daerah mereka.

Berselang beberapa tahun, tepat pada tanggal 22 Desember 2004 Bank Muamalat resmi dibuka di Kabupaten Mandailing Natal Panyabungan. Pendirian bank ini diresmikan oleh bapak Ir. Fauzi selaku *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

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

Kantor kas Panyabungan ini hanya berfungsi sebagai pengumpul dana dari masyarakat. Pada saat itu kantor kas hanya menerima tabungan dari masyarakat tanpa adanya pembiayaan yang disalurkan.

Kantor kas Panyabungan berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu Panyabungan pada tahun itu juga tepatnya pada tahun 2004 yang pada saat itu dipimpin oleh Ibu Retha Anhar dan kemudian digantikan oleh Bapak M. Amin Lubis sampai sekarang yang menyandang jabatan sebagai *Sub Branch Manager* (SBM) di Panyabungan. Pada saat perubahan dari kantor kas menjadi kantor Cabang Pembantu ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu:

1. Meningkatkan dana pihak ketiga (DPK)
2. Meningkatkan kesehatan bank yang pada saat itu *non performing finance* nya maksimal mencapai tiga.
3. Meningkatkan *outstanding*. Saat perubahan dari kantor kas menjadi kantor cabang Pembantu, maka fungsinya sedikit bertambah. Tidak hanya dibebankan tanggung jawab untuk mengumpulkan dana pihak ketiga/dana masyarakat, tetapi juga menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dan memberikan jasa-jasa lainnya.

2. Ruang Lingkup Usaha

Seperti dijelaskan pada fungsinya di atas, ruang lingkup bidang usaha Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Panyabungan meliputi pembiayaan, penghimpunan dana dan jasa lainnya.

a. Pembiayaan²

Seperti pada bank syariah lainnya, bank muamalat Cabang Pembantu Panyabungan juga menawarkan berbagai produk pembiayaan yang sudah cukup dikenal masyarakat, di antara pembiayaan yang transaksinya sedang aktif berjalan adalah *murabahah*, *musyarakah*, dan *mudharabah*. Pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* umumnya berkaitan dengan pembelian lahan perkebunan, pertanian, pembangunan rumah, pembelian bahan bangunan, dan lain sebagainya. Pembiayaan yang menggunakan akad *musyarakah* berkaitan langsung dengan pembelian rumah atau bisa juga disebut kredit pembiayaan rumah (KPR). Sedangkan *mudharabah* sebagai pembiayaan yang cukup kecil bersama-sama dengan *musyarakah* berkaitan dengan koperasi dan bidang usaha lainnya. Kemudian ada pembiayaan yang menggunakan akad *qardh* khusus ditujukan untuk pembiayaan haji dan biaya sekolah.

Semua pembiayaan yang diberikan pada prinsipnya adalah sama yaitu selalu dibebankan *rahn* (agunan) atau jaminan. Hal ini dilakukan sebagai antisipasi atau disebut juga sebagai awal mitigasi risiko. Misalnya adalah menghindari nasabah dari kecurangan, seperti nasabah melarikan dana pembiayaan, tidak mau membayar *outstanding* yang wajib dan marginnya, dan masalah lain yang mungkin saja bisa terjadi. Hal ini sesuai dengan pernyataan *Account Manager* (AM):

“Disini kami kebanyakan menggunakan akad murabahah kemudian disusul dengan mudharabah dan musyarakah sesuai dengan data yang telah kami berikan pada bapak, akad murabahah ini sangat simpel dan tidak mengandung banyak risiko ditambah dengan kecilnya ruang lingkup bank kita ini dan semua pembiayaan itu selalu dimintai agunan sebagai antisipasi kecurangan atau lalainya nasabah sewaktu-waktu. Kecurangan itu banyak

² M. Amin Lubis selaku *Sub Branch Manager* (BM) BMI Muamalat KCP Panyabungan, Wawancara, pada tanggal 8 Maret 2016

bentuknya, misalnya nasabahnya lari dan menggelapkan uang kita, dia bangkrut atau hal lainnya, jadi semua pembiayaan yang kami berikan selalu dibebankan agunan atau jaminan”

Apabila kita lihat dari segmentasinya, pembiayaan yang diberikan adalah berupa modal usaha/*commercial* dengan jangka waktu 2 sampai dengan 3 tahun, pembiayaan investasi dengan jangka waktu 5 tahun, pembelian rumah (KPR) dengan jangka waktu 15 tahun, dan properti bisnis dengan jangka waktu 10 tahun.³

b. Penghimpunan Dana

Ada beberapa produk penghimpunan dana yang ditawarkan Bank Muamalat Panyabungan kepada masyarakat di antaranya adalah:

- iB Muamalat
- Tabungan Prima
- Tabungan Berencana
- Tabungan Sahabat
- Tabunganku
- Tabungan Haji Arafah
- Tabungan Umrah
- Deposito dan Giro.

c. Jasa lainnya

Jasa lain yang ditawarkan Bank Muamalat Panyabungan adalah *automatic teller machine* (ATM). Pada ATM ini ada beberapa fungsi yang bisa dilakukan seperti penarikan tunai/transfer, pengecekan saldo, pembayaran listrik, pembayaran air, pembelian pulsa prabayar dan pembayaran zakat. Selain hal tersebut BMI Cabang Pembantu Panyabungan juga menyediakan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* yang fungsinya seperti ATM tersebut.

³ M. Amin Lubis dan Henri Syaputra, SBM dan AM, wawancara, Panyabungan, 8 Maret 2016.

3. Visi-Misi Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan

Menurut keterangan *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, visi dan misi Bank Muamalat Indonesia adalah sama di seluruh Indonesia, yaitu:

Visi : menjadi bank syariah utama di Indonesia dan dominan di pasar spiritual dan dikagumi di pasar nasional.

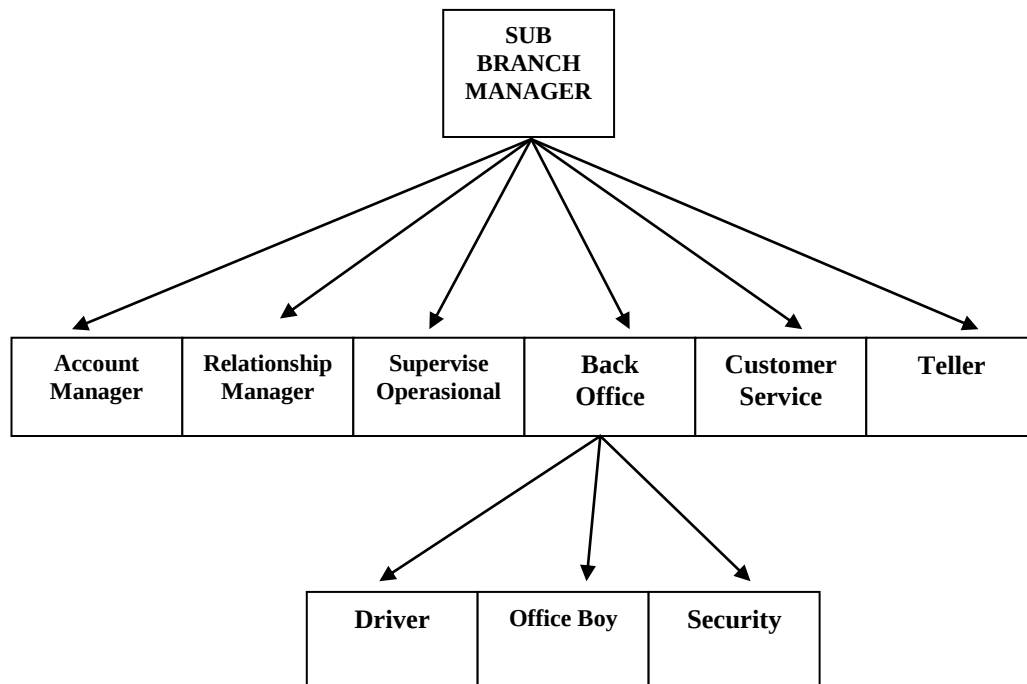
Misi : menjadi *role model* lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Visi dan misi ini tentunya disesuaikan dengan daerah pemasaran masing-masing oleh bank.⁴

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Panyabungan

Adapun struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan adalah sebagai berikut:

Gambar 10. Sturuktur Organisasi BMI KCP Panyabungan



⁴ M. Amin Lubis, *Sub Branch Manager* Wawancara pada tanggal 8 Maret 2016

Adapun nama-nama dari karyawan dan jabatannya antara lain:

1. *Sub Branch Manager* (SBM/Kepala Cabang Pembantu) yang dijabat oleh M. Yamin Lubis.

Secara umum SBM bertugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pengawasan dan pertemuan bulanan/triwulan/semesteran untuk membahas pencapaian target lembaga serta kendala-kendala yang dihadapi lembaga.
 - b. Membantu pengelola melakukan evaluasi dan menyusun perencanaan lembaga.
 - c. Mendapatkan data dan mempersiapkan bahan dan agenda rapat anggota untuk melaporkan perkembangan lembaga.
 - d. Sedangkan tanggung jawab khusus dari SBM adalah bertanggung jawab dalam pengelolaan operasional, bisnis maupun sumber daya manusia yang ada dalam kantor tersebut serta memonitoring dan mengevaluasi seluruh pekerjaan karyawan. SBM juga ikut serta dalam mitigasi risiko yang ada dalam pembiayaan perbankan.
2. *Relationship Manager* (RM) yang dijabat oleh Hamidah, M. Yusuf, dan Nur Asiah.

Tugas umum dari RM adalah:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat
 - b. Memelihara dana masyarakat
 - c. Mengontrol dana masyarakat
 - d. Tanggung jawab khususnya adalah mencari para nasabah yang akan melakukan pendanaan, menghimpun dana, dan yang akan menabung ke bank Muamalat.
3. *Account Manager* (AM) yang di duduki oleh Erwin Hasibuan dan Henri Syaputra.

Tugas umum dari AM adalah:

- a. Melakukan perikatan
- b. Transaksi

- c. BI *cheking* serta ikut serta dalam melakukan manajemen risiko pembiayaan.
 - d. Tanggung jawab khusus dari AM adalah mengurus/melakukan transaksi yang akan meminjam ke Bank Muamalat, pengajuan untuk meminjam, dan menagih angsuran yang menunggak.
4. *Back Office* (BO) yang di duduki oleh Azizurrohman, dan M. Hanapi
Tugas umum dari BO adalah:
- a. Membuat laporan umum dan *accounting*.
 - b. Dan tanggung jawab khususnya adalah mengurus segala kekurangan yang ada di bagian belakang/kantor. Misalnya lampu, buku rekening yang habis dan perlengkapan kantor lainnya.
5. *Financing Risk Manager* (FRM) yang di duduki oleh Fatimah Suhro.
FRM merupakan bagian dari manajemen risiko yang bertugas:
- a. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dan berkasnya.
 - b. Mereview terhadap aspek kuantitatif meliputi aspek keuangan, aspek perhitungan modal kerja dan investasi.
 - c. Mereview terhadap aspek syariah.
 - d. Mengasesmen risiko dan mitigasinya.
 - e. Merekomendasikan usulan pembiayaan ke komite pembiayaan.
6. *Security* yang di duduki oleh Faisal Fakhri, Sofian Dani dan Fahri.
7. *Driver* yang di duduki oleh Wahyu Hadi, M. Sabri, dan Bangun Sanjaya
8. *Office Boy* (OB) yang di duduki oleh Lukman dan Siswanto
9. *Customer Service* (CS) yang di duduki oleh Rina Wahyuni, dan Jonni Husein
Tugas umum dari CS adalah :
- a. Membuka rekening nasabah baik itu tabungan, deposito dan giro
 - b. Memberi informasi kepada nasabah
 - c. Menjual produk
 - d. Mendengar complain nasabah

- e. Tanggung jawab khususnya adalah bertanggung jawab dalam pengaduan nasabah, memberikan informasi kepada nasabah, membuka rekening dan *menghandle* keluhan dari nasabah.

10. *Teller* yang di duduki oleh Aselly Munawaroh.

Tugas umum dari teller adalah:

- a. Melayani nasabah
- b. Pengaturan uang tunai
- c. Menyelesaikan transaksi dan
- d. Mencari tahu *penyebab* perselisihan dan penyelesaiannya

Adapun tanggung jawabnya adalah :

- a. Mengeluarkan dan memasukkan kotak dari dan ke kasanah
- b. Menuliskan jam masuk dan keluar serta membubuhkan paraf pada buku kasanah
- c. Mempersiapkan kebutuhan *cash in counter* secukupnya
- d. Mempersiapkan peralatan operasional kerja *teller* serta memeriksa bahwa semua sarana atau perlengkapan kerja yang akan dipergunakan dapat berfungsi dengan sempurna.
- e. Menghitung uang tunai pada kotak uangnya, kemudian mencocokkan dengan saldo penutupan pada hari kerja sebelumnya.
- f. Meminta tambahan uang tunai dari *head teller* jika perlu untuk mencukupi kegiatan sehari-hari dan mencatat dalam lembar *teller's exchange*.
- g. Melaksanakan kegiatan-kegiatan rutin berupa penerimaan setoran tunai dari nasabah untuk setoran deposito, giro, tabungan, transfer, dan setoran tunai lainnya. Dan juga sebaliknya melakukan pembayaran-pembayaran tunai kepada nasabah atas penarikan cek, deposito jatuh tempo, dan lain sebagainya.
- h. *Monitoring* kecukupan saldo kasanah harian.
- i. Menyimpan dan merapikan semua peralatan *teller* pada akhir hari.

- j. Mengumpulkan warkat-warkat seperti cek, bilyet giro, dan setoran kliring lainnya untuk diserahkan ke bagian lain guna diproses lebih lanjut.
- k. Ikut menjaga kebersihan dan merapikan *counter teller* dan area *front line*.
- l. Melaksanakan tugas lainnya yang belum diatur sesuai kebijakan manajemen cabang.

B. Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan

1. Mekanisme Pembiayaan pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan

Sebagaimana bank syariah pada umumnya, Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan juga menawarkan berbagai produk pembiayaan yang sudah banyak dikenal oleh khalayak. Namun, berdasarkan keterangan *Account Manager* (AM), Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan untuk saat ini hanya menjalankan tiga produk pembiayaan, yaitu *murabahah*, (sejumlah 109 *account*) *mudharabah* (sejumlah 5 *account*) dan *musyarakah* (sejumlah 3 *account*).⁵

Berdasarkan keterangan *Sub Branch Manager* (SMB) terhadap jumlah pembiayaan:

“Kami memberikan pembiayaan kebanyakan dengan menggunakan akad murabahah karena akad ini tidak terlalu rumit dalam hal administrasinya, dan tidak terlalu banyak risiko apabila sewaktu-waktu nasabah menunggak”.

Hal ini juga senada dengan pernyataan *Account Manager* (AM) yang mengatakan bahwa:

“Disini kami kebanyakan menggunakan akad murabahah kemudian disusul dengan mudharabah dan musyarakah sesuai dengan data yang telah kami berikan pada bapak, akad murabahah ini sangat simpel dan tidak mengandung banyak risiko ditambah dengan kecilnya ruang lingkup bank kita ini dan semua pembiayaan itu selalu dimintai agunan sebagai antisipasi

⁵ Data berdasarkan Portfolio Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan Maret 2016

kecurangan atau lalainya nasabah sewaktu-waktu. Kecurangan itu banyak bentuknya, misalnya nasabahnya lari dan menggelapkan uang kita, dia bangkrut atau hal lainnya, jadi semua pembiayaan yang kami berikan selalu dibebankan agunan atau jaminan”.

Dalam hal pemberian pembiayaan terhadap nasabah, Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan menetapkan prosedur yang ditetapkan secara internal dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pihak. Prosedur adalah hal yang perlu diperhatikan dalam pembiayaan sebagai salah satu kegiatan operasional bank Islam. Prosedur pembiayaan dilakukan sebagian besar oleh *Account Manager* (AM).

Berdasarkan keterangan *sub branch manager* (SBM) dan *account manager* (AM), prosedur pembiayaan terhadap semua pembiayaan adalah sama. Sesuai dengan keterangan SBM dan AM bahwa ada beberapa hal yang wajib dilakukan agar pembiayaan bisa dilaksanakan dan bisa dicairkan (*dropping*) di antaranya *pertama*, Nasabah datang ke bank mengajukan permohonan pembiayaan dengan proposal pembiayaan atau bicara langsung kepada pihak bank, dalam hal ini AM. *Kedua*, Setelah itu bank menerima permohonan namun belum tahap persetujuan. *Ketiga*, bank meminta dokumen/berkas berupa:

- Kartu tanda penduduk (KTP)
- Kartu keluarga (KK)
- Buku Nikah (bagi yang sudah menikah)
- Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan ini wajib diadakan
- Foto kopi berkas *rhan*/agunan berupa *fix asset* seperti sertifikat tanah, bangunan dan lain sebagainya) atau bisa berupa *cash collateral* berupa deposito, giro atau tabungan.
- *Statement* rekening enam bulan terakhir
- Laporan keuangan nasabah dua tahun terakhir
- Surat Izin Usaha Nasabah (SIUP)
- Daftar *supplier* nasabah
- Nomor kontak *supplier*

- Bukti laporan keuangan lainnya berupa kuitansi, bon dan lain-lain.

Pada tahap ini disebut dengan pengumpulan dan verifikasi data. Bank menetapkan kriteria nasabah pembiayaan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh bank Muamalat Panyabungan. Dalam upaya menetapkan calon nasabah yang memiliki kriteria sesuai ketentuan yang ada maka pihak BMI dalam hal ini *Account Manager* (AM) melakukan wawancara dan akan diperoleh data sementara tentang kondisi nasabah yang sebelumnya telah diperiksa kelengkapan dan kebenarannya. Selain dari wawancara akan diketahui pula komitmen dan konsistensi kebenaran terhadap data yang sebelumnya telah disampaikan secara tertulis oleh nasabah seperti melampirkan berkas-berkas yang dipersyaratkan oleh bank.

Keempat, AM membuat usulan pembiayaan setelah berkas terpenuhi dan dilanjutkan ke *Financing Risk Manager* (FRM). FRM akan merekomendasikan ke Komite Pembiayaan dan Komite Pembiayaan akan menerbitkan *Offering Letter* (OL) atau sering kita sebut Surat Prinsip Persetujuan Pembiayaan (SP3). *Kelima*, bank dan nasabah melakukan akad, *terakhir*, bank mencairkan pembiayaan kepada nasabah.

2. Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan

Menurut keterangan *Account Manager* (AM) pada dasarnya pembiayaan dikatakan bermasalah apabila terjadi tunggakan oleh nasabah dalam pengembalian *outstanding* pokok beserta marginnya. Kategori bermasalah itu berada pada kategori yaitu *pertama*, dalam perhatian khusus atau disebut *collectibility* 2 dengan tunggakan 1 sampai dengan 90 hari. *Kedua*, kurang lancar atau disebut juga dengan *collectibility* 3 dengan masa tunggakan 91 hari sampai dengan 180 hari. *Ketiga*, diragukan atau disebut *collectibility* 4 dengan masa tunggakan 181 hari sampai dengan 270 hari. *Keempat*, macet atau disebut dengan *collectibility* 5 dengan masa tunggakan di atas 270 hari.

Berdasarkan data yang telah disajikan pada Bab I tesis ini, pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Cabang Panyabungan cukup signifikan. Data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Gambaran Pembiayaan BMI Cabang Pembantu Panyabungan bulan Maret 2016

Coll	Ket.	Outstanding	Perse ntase	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	

Data kolektibilitas pada tabel yang disajikan adalah total pembiayaan *murabahah*, *musyarakah*, dan *mudharabah* yang menunjukkan bahwa total *outstanding* adalah 30.946.620.449,15 dan nilai aset berdasarkan perhitungan BDR bermasalahnya adalah 2.605.472.013. Pembiayaan tersebut berada pada NPF 2,77% dengan kategori tidak sehat. Sedangkan jumlah pembiayaan yang dicairkan masing-masing pembiayaan adalah *murabahah* sebesar Rp. 42.312.219.911,44,-, dengan *outstanding* pokok sebesar 28.055.294.220,46,-, *mudharabah* sebesar Rp. 3.089.620.210.00,- dengan *outstanding* pokok sebesar 1.695.574.121,58,- dan *musyarakah* sebesar Rp. 1.830.000.000.00,-. Dengan *outstanding* 1.195.752.107,11,-.

Apabila terjadi pembiayaan bermasalah, maka bank akan melakukan penanganan terhadap nasabah dengan melakukan beberapa tahapan. Berikut pernyataan *account manager* (AM) dan *Sub Branch Manager* (SBM) tentang hal tersebut:

“Kami selaku bagian yang menangani pembiayaan ini terus melakukan pemantauan agar nasabah tetap pada pendiriannya, di antara hal yang kami lakukan adalah kami hampir selalu ke lapangan untuk melakukan penagihan intensif, apabila ada kesalahan kami menegur nasabah baik secara lisan maupun secara tulisan, dan tahap berikut jika usaha nasabah masih dianggap dapat berjalan maka kami melakukan revitalisasi berupa penjadwalan kembali terhadap pembiayaan”.⁶

“Sedangkan bila langkah ini tidak juga memberikan hasil, maka biasanya langsung melakukan yang namanya jual beli suka rela, tapi selain itu kami

⁶ Henri Syaputra, *Account Manager* (AM), wawancara, Panyabungan, 9 Maret 2016

juga pernah melakukan pengaduan gugatan ke pengadilan karena jual beli suka rela tidak dapat dilakukan dan agunannya bermasalah”⁷

a. Penagihan Intensif

Penagihan intensif dilakukan dengan cara *Account Manager* akan memantau saldo di rekening tabungan nasabahnya dan melakukan pemotongan sejumlah angsuran saat jatuh tempo.

b. Memberikan Teguran

Jika nasabah tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar angsuran, maka *Account Manager* akan menegur nasabah dengan menelepon nasabah tersebut agar segera melakukan pembayaran angsuran, namun jika nasabah masih belum membayar maka *Account Manager* akan menegur nasabah dengan mendatangi rumah nasabah untuk melakukan peneguran.

c. Proses Revitalisasi

Hal ini dilakukan apabila berdasarkan evaluasi ulang pembiayaan yang dilakukan oleh *Account Manager* terdapat indikasi dan dipandang usaha nasabah masih dapat bertahan, maka bank akan melakukan proses revitalisasi dengan melakukan beberapa cara sebagai berikut:

- *Rescheduling* (penjadwalan kembali)

Ini merupakan tindakan yang diambil dengan cara melakukan perubahan terhadap jangka waktu pembiayaan, jangka waktu angsuran, *grace periode* (jatuh tempo). Bank akan melakukan perubahan ketentuan pembiayaan yang hanya menyangkut jadwal pembayaran atau jangka waktunya, sehingga nasabah yang terlambat membayar angsuran pembiayaannya diberi jangka waktu tertentu untuk membayar dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dengan penjadwalan kembali pelunasan pembiayaan, bank memberi kelonggaran nasabah membayar utangnya yang telah jatuh tempo, dengan jalan menunda tanggal jatuh tempo tersebut. apabila pelunasan pembiayaan dilakukan dengan cara mengangsur, dapat juga bank menyusun jadwal baru angsuran pembiayaan yang dapat meringankan

⁷ *Ibid.*

kewajiban nasabah untuk melaksanakannya. Menurut keterangan *Account Manager* (AM), pada pembiayaan *murabahah*, nasabah dalam melunasi utangnya selalu mengangsur dengan jangka waktu yang ditentukan.

- *Reconditioning*

Bank akan melakukan perubahan sebagian atau seluruh ketentuan pembiayaan termasuk perubahan jangka waktu sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimum saldo pembiayaan.

Langkah-langkah proses rivitalisasi dengan *reconditioning* adalah:

- a. Melakukan evaluasi tentang potensi usaha nasabah.
- b. Membuat rekomendasi untuk diajukan kepada komite pembiayaan
- c. Melakukan pengikatan-pengikatan.
- d. Melakukan proses pengadministrasian lainnya.

- *Restructuring*

Bank akan melakukan perubahan sebagian atau seluruh ketentuan pembiayaan termasuk perubahan jangka waktu dan perubahan maksimum saldo pembiayaan.

- d. Penyelesaian dengan Jaminan/*rahn*

Hal ini dilakukan apabila berdasarkan hasil evaluasi ulang pembiayaan, nasabah sudah tidak memiliki usaha dan sikap bekerjasama untuk menyelesaikan pembiayaan. Jika *Account Manager* (AM) memandang usaha dari nasabah tidak berjalan lancar dan tidak dapat diselamatkan maka bank akan melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan jaminan melalui jalur Litigasi yaitu bank akan melakukan eksekusi sertifikat hak tanggungan dan melakukan pelelangan jaminan via lelang eksekusi melalui penetapan pengadilan. Namun sebelum jalur Litigasi ditempuh terlebih dahulu ditempuh jalur non Litigasi.

Penyelesaian dengan jalur non Litigasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu;⁸ *pertama*, dengan cara *off-set*. *Off-set* adalah penyelesaian pembiayaan dengan cara penyerahan jaminan/agunan (*collateral*) secara suka rela oleh

⁸ Henri Syaputra (AM) dan M. Amin (SBM), wawancara, tanggal 9 Maret 2016, hal ini mereka jelaskan secara singkat saja dengan menyebutkan jalur dan caranya. Penulis sendiri menganalisa sesuai dukungan teori yang ada.

nasabah kepada bank, sebagai upaya penyelesaian pembiayaan. *Off-set* dapat dilakukan bila dalam prosesnya nasabah bersedia untuk menjual jaminan secara suka rela kepada bank. Bank sering menyebut *off-set* ini dengan istilah jual suka rela agunan.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan *off-set* adalah sebagai berikut:⁹

- Analisa kecukupan nilai jaminan untuk menutupi seluruh kewajiban dan biaya-biaya proses *off-set*.
- Melakukan negosiasi dengan nasabah untuk pembelian jaminan.
- Bila nasabah ingin membeli kembali jaminan yang akan di beli oleh bank, maka bank akan memberikan opsi dengan jangka waktu berdasarkan persetujuan kedua belah pihak.
- Setelah mendapat persetujuan Komite penyelesaian Pembiayaan, maka akan dilakukan pengikatan jual beli.
- Lakukan pelunasan pembiayaan dan proses pengadministrasian lainnya.

Kedua, melalui BASYARNAS (Badan Arbitrase Syariah Nasional). Sesuai dengan klausul pasal 17 Perjanjian pembiayaan yang dijelaskan oleh *Account Manager* (AM), setiap sengketa yang timbul berdasarkan perjanjian yang dibuat antara nasabah dan bank BMI Cabang Pembantu Panyabungan, maka akan diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional. Namun sebelum jalur ini ditempuh Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan terlebih dahulu mengajak musyawarah disamping proses revitalisasi yang dilakukan.¹⁰

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengajuan sengketa ke Basyarnas adalah sebagai berikut:

- Pembuatan usulan penyelesaian ke Komite Pembiayaan
- Pembuatan surat gugatan ke Basyarnas

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Henri syaputra dan Fatimah Suhro, *Account Manager dan Financing Risk Management*, wawancara 10 Maret 2016

- Pendaftaran perkara ke Basyarnas
- Sidang Basyarnas
- Putusan Basyarnas
- Pendaftaran putusan ke Pengadilan Agama
- Permohonan pelaksanaan putusan Basyarnas ke Pengadilan Agama
- Pelaksanaan eksekusi oleh Pengadilan Agama.

Keputusan yang dikeluarkan oleh Basyarnas akan didaftarkan di Pengadilan Agama untuk mendapatkan pengesahan, sehingga akan mempunyai kekuatan eksekutorial. Tahap selanjutnya adalah melakukan lelang dengan penyelesaian secara *cash*, ataupun jaminan tersebut di beli oleh bank.

Berdasarkan penjelasan *Account Manager* (AM), jual suka rela dengan lelang adalah berbeda. Jual suka rela adalah tindakan yang dilakukan oleh nasabah untuk menjual agunan sebagai ganti rugi atas pembiayaan yang diberikan oleh bank. Sedangkan lelang adalah suatu proses yang dilakukan oleh bank sendiri dengan menjual agunan/jaminan di balai lelang.

Sedangkan penyelesaian dengan cara Litigasi adalah penyelesaian pembiayaan melalui jalur hukum yang dilakukan melalui pengadilan. Sebelum dilakukan proses Litigasi melalui pengadilan, terlebih dahulu dilakukan *check* dan evaluasi terhadap dokumen surat-menyurat BMI kepada nasabah, surat peringatan (SPt I, II, dan III). Dokumen perjanjian dan jaminan hak tanggungan, sehingga secara yuridis posisi BMI Cabang Pembantu Panyabungan menjadi kuat. Jatuh waktu fasilitas pembiayaan, karena proses Litigasi hanya dapat dilakukan apabila fasilitas pembiayaan nasabah telah jatuh tempo.

Litigasi yang dilakukan melalui pengadilan terdiri dari:

Pertama, melalui Gugatan Perdata. Dilakukan apabila nasabah sudah tidak ada harapan untuk menyelesaikan kewajiban secara sukarela, cepat dan tuntas melalui Hak Tanggungan. Tujuan dari Gugatan Perdata ini adalah untuk mendapatkan keputusan berkekuatan hukum dan mengikat, yang wajib dilaksanakan oleh pihak terkait dalam perkara gugatan. Melalui cara tersebut

pihak BMI Cabang Panyabungan dapat menguasai atau menjual aset nasabah yang bukan jaminan. Gugatan Perdata dapat dilakukan melalui Pengadilan Agama dan Basyarnas.

Kedua, melalui Pidana. Dilakukan apabila ada tindak perbuatan yang dilakukan oleh nasabah atau pemilik jaminan ataupun pihak lain yang patut diduga termasuk dalam tindak pidana sehingga menimbulkan kerugian. Hal ini dilakukan untuk menekan psikologis nasabah agar mengakui kesalahan dan selanjutnya mengembalikan kekayaan yang diperoleh dari hasil perbuatan pidana tersebut dan menyelesaikan kewajibannya. Sehingga pihak yang disangka terlibat tindak pidana cenderung ingin cepat menyelesaikan perkara yang dihadapi.

Ketiga, melalui Riil Eksekusi Jaminan. Hal ini dilakukan apabila jaminan yang ada telah diikat Hak Tanggungannya, sehingga Bank mempunyai Hak *Preference* terhadap pelunasan pembiayaan yang bersumber dari jaminan. Dengan demikian bank dapat melaksanakan eksekusi (lelang) terhadap jaminan yang telah dibebani Hak Tanggungan sehingga dapat melunasi kewajiban nasabah. Keunggulan dari tindakan riil eksekusi jaminan adalah dapat dilaksanakan dalam waktu cepat, bank memiliki hak *preference*, dan pengembalian lebih pasti.

Pelaksanaan eksekusi diawali dengan peringatan/teguran (*Aanmaning*) kepada nasabah agar segera melunasi kewajibannya kepada bank, jangka waktu *Aanmaning* ini adalah 8 hari, yaitu nasabah harus menyelesaikan kewajibannya paling lambat dalam jangka waktu delapan hari. Dalam tahap *Aanmaning* ini jika nasabah bersedia memenuhi kewajiban kepada bank melalui bayar tunai ataupun menjual jaminan secara suka rela dimana hasil dari penjualan tersebut digunakan untuk melunasi kewajiban (hal ini merupakan wujud pelaksanaan Pasal 6 UUHT), maka permohonan eksekusi dapat dicabut oleh bank. Namun jika nasabah tidak bersedia memenuhi kewajiban, maka akan dilakukan proses selanjutnya yaitu sita eksekusi.

Dalam proses Sita Eksekusi, Juru Sita pengadilan Agama melaksanakan penyitaan atas barang yang dijaminan berdasarkan penetapan ketua

pengadilan Negeri dan selanjutnya dibuat Berita Acara Penyitaan. Jangka waktu Sita Eksekusi adalah 8 hari, jika dalam jangka waktu tersebut nasabah tidak memenuhi kewajibannya, maka proses selanjutnya adalah pengajuan permohonan lelang.

Permohonan yang ditindaklanjuti oleh Pengadilan Agama dengan dikeluarkannya Penetapan Lelang yang ditandatangani oleh Ketua Pengadilan Agama dan pada masa itu pula Pengadilan Agama meminta atau mengurus SKPTN ke BPN, permintaan NJOP kepada kantor PBB dan mengumumkan pelaksanaan lelang di Media Massa sebanyak 2 kali. Masa Pra lelang ini berlangsung kurang lebih selama 35 hari. Pada tahap ini, nasabah (termohon eksekusi) dapat mengajukan bantahan atau keberatan atas lelang yang akan dilaksanakan. Bila ada bantahan, maka lelang ditunda dan dilakukan sidang untuk mengkaji apakah alasan yang diajukan dapat diterima atau tidak. Jika alasan dapat diterima maka Hakim dapat memutuskan pembatalan lelang, namun apabila tidak diterima, maka pelaksanaan lelang tetap dilaksanakan.

Pelaksanaan lelang diawali dengan penawaran secara tertulis (tertutup) dari para peserta, kemudian apabila penawaran tertinggi dari para peserta telah melampaui limit lelang yang ditetapkan, maka peserta dengan penawaran tertinggi tersebut ditunjuk sebagai pemenang lelang. Kemudian dilakukan pembayaran dimana hasil dari penjualan tersebut digunakan untuk menyelesaikan pembiayaan yang ada. Setelah itu pemenang lelang akan mendapatkan risalah lelang yang akan digunakan untuk melakukan balik nama ke BPN.

Keempat, permohonan kepailitan. Hal ini dilakukan apabila jaminan yang ada tidak dapat cepat dilikuidasi. Salah satu contohnya adalah proyek. Dalam hal ini bank sulit bernegosiasi dengan nasabah. Permohonan kepailitan ini hanya dapat dilakukan jika ada setidaknya dua perusahaan yang memohon melalui pengadilan niaga. Tujuan permohonan kepailitan adalah untuk mengembalikan pembiayaan yang bersumber dari harta kekayaan nasabah dengan mendudukan bank sebagai kreditur *konkuren*.

Penyelesaian pembiayaan yang telah dilakukan melalui proses restrukturisasi harus dilakukan *monitoring* untuk memastikan bahwa nasabah mempunyai kemampuan untuk membayar angsuran. *Monitoring* tersebut dilakukan dengan cara *desk monitoring* dan *on side monitoring*. Sama halnya dengan penyelesaian melalui Litigasi yang harus dimonitoring, hal ini diperlukan untuk memastikan untuk seluruh tahapan pelaksanaan Litigasi telah dilakukan.

Sebagaimana telah dijelaskan oleh AM dan SBM bahwa kelas pembiayaan itu ada yang disebut *coll 2*, *coll 3*, *coll 4* dan *coll 5* sesuai dengan keadaan NPFnya. Penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan apabila nasabah berada pada *coll 2* tindakan yang dilakukan adalah *pertama*, bank Muamalat melakukan *review* dan *monitoring* terhadap seluruh transaksi keuangan nasabah dengan ketat. *Kedua*, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan membuat *action plan* yang akan dilakukan. *Ketiga*, melakukan *monitoring* dan evaluasi baik langsung maupun tidak langsung, dan memastikan *progress report* atas *action plan* yang telah disepakati oleh bank dan nasabah terpenuhi.

Ketika kondisi keuangan nasabah memburuk dari kondisi sebelumnya maka pihak Bank Muamalat lebih memperketat keluar masuknya *cashflow* nasabah. Adapun langkah yang dilakukan oleh pihak bank Muamalat ketika nasabah memasuki *coll 3* adalah melakukan restrukturisasi agar kewajiban nasabah dapat disesuaikan dengan kondisi keuangannya, atau dengan kata lain adalah revitalisasi. Setelah semua proses yang disebutkan di atas, bisnis usaha nasabah diharapkan masih bisa berjalan dan diyakini mampu untuk memenuhi kewajiban angsuran kepada Bank Muamalat. Tepatnya setelah menunggu selama 92 hari, nasabah sudah bisa menunaikan kewajiban angsurannya beserta denda yang harus ditanggungnya kepada Bank Muamalat.

C. Penerapan Manajemen Risiko pada Pembiayaan Bermasalah

Setiap bank pasti menghendaki proses pembiayaan yang sehat yaitu pembiayaan yang berimplikasi pada investasi yang halal, baik dan mampu menghasilkan *return* yang diharapkan. Pembiayaan merupakan sarana untuk

memutar harta untuk kegiatan investasi agar harta tersebut tidak mengganggu (*idle*) dan dapat menghasilkan keuntungan sehingga harta tersebut makin bertambah dan dapat diputar lagi untuk kegiatan pembiayaan produktif yang lebih besar.

Tentu dalam pemberian pembiayaan kepada nasabah oleh bank mengandung beberapa jenis risiko sebagaimana kita ketahui. Dengan demikian bank wajib menyiapkan strategi dalam *manage* risiko yang timbul. Manajemen risiko adalah sebuah fungsi pengelolaan sebuah risiko untuk mendesign dan mengimplementasikan beberapa prosedur yang dapat meminimalkan risiko kerugian atau meminimalkan *financial impact* akibat risiko-risiko tersebut.

Manajemen risiko bank muamalat adalah proses membangun sistem kontrol untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya kerugian, atau dapat juga didefinisikan sebagai serangkaian prosedur dan metodologi yang sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi (*identification*), mengukur (*measure*), memantau (*monitoring*) dan *control* risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank muamalat. Peranan manajemen risiko sangat penting karena bank dan Pengawas bank di seluruh dunia semakin menyadari bahwa praktek manajemen risiko yang baik memegang peranan penting bagi keberhasilan bank dan juga sistem perbankan secara keseluruhan. Untuk itu bank Muamalat menerapkan manajemen risiko untuk mengelola berbagai jenis risiko melalui identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian terhadap risiko-risiko tersebut.

Meskipun memang sebagaimana dijelaskan oleh *Financing Risk Management* (FRM) dan *Account Manager* (AM) bank Muamalat Cabang Panyabungan bahwa mereka tidak memiliki sistem manajemen risiko yang baku sebagaimana yang ada dalam teori selama ini. Bank Muamalat Cabang Panyabungan mengkategorikan nasabah yang bermasalah sebagai bentuk risiko dengan tingkat kolektibilitas pembiayaannya. Seperti telah disebutkan bahwa risiko-risiko dalam pembiayaan Bank Muamalat Cabang Panyabungan diukur dengan kolektibilitas atau tingkat pengembalian hutang pokok dan *margin* dari pembiayaan tersebut ketika pembiayaan sudah di berikan/sedang berjalan, sedangkan ketika pada saat masih proses verifikasi kemampuan nasabah dalam mengembalikan pembiayaan

beserta marginnya mereka memiliki prosedur yang disebut *Financing Risk Assesment* (FRA) yang dijalankan oleh *Financing Risk Manager* (FRM).

Secara umum manajemen risiko yang dilakukan oleh bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan sejalan dengan penjelasan penanganan pembiayaan bermasalah di atas. Manajemen risiko yang diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan telah dimulai sejak awal proses pemberian pembiayaan kepada nasabah, tak terkecuali pada jenis pembiayaan apapun termasuk *mudharabah*, *musyarakah* dan *murabahah* yang ada pada BMI Cabang Pembantu Panyabungan tersebut, dan langkah-langkahnya adalah sama.

Risiko pembiayaan di BMI Cabang Pembantu Panyabungan menggambarkan suatu keadaan dimana persetujuan pembiayaan oleh nasabah mengalami risiko kegagalan, bahkan cenderung menuju kerugian atau mengalami kerugian yang potensial bagi Bank Muamalat.

Penyebab timbulnya risiko pembiayaan di Bank Muamalat Panyabungan berasal dari nasabah yaitu terjadinya pembiayaan bermasalah dimana nasabah tidak memenuhi kewajibannya untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diperoleh di BMI Cabang Pembantu Panyabungan. Risiko pembiayaan yang berasal dari nasabah ini dapat terjadi karena adanya unsur kesengajaan, dimana nasabah sengaja tidak mengembalikan pembiayaan yang telah diperoleh dari bank, walaupun mereka mampu untuk mengembalikannya. Kemudian adanya unsur ketidaksengajaan, dimana nasabah punya keinginan untuk membayar tetapi tidak mampu untuk membayar karena kesulitan dalam usahanya. Untuk penyebab lainnya dapat berasal dari adanya perubahan-perubahan baik politik maupun ekonomi, sehingga perubahan tersebut merupakan tantangan terus menerus yang dihadapi oleh pemilik dan pengelola usaha, kemudian adanya juga penyebab lainnya seperti terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan terhadap usaha nasabah seperti terjadinya bencana alam maupun kebakaran. Penjelasan ini senada dengan apa yang di utarakan oleh *Account Manager* (AM):

“anggo risiko i kan bahat dei penyebab na dek, na paling sering tong ima kelalaian ni nasabah ta membayar angsuran pembiayaan nai, kadang sengaja do alai inda mambayar bope mampu alai, tapi sonon zamannya penyebab ni on bisa juo harani keadaan ekonomi, di daerah ta on kan utama na petani karet do,

sanari harga karet berkisar 4 sampe 5 ribu do sakilo, tentu bahat na imbas na tu pedagang kan, berarti permintaan konsumen berkurang, jadi ima bahat penyebab na risiko i tu hita, on ma nangkin termasuk alasan na maka na ita baen jaminan na anso aman hepeng tai”

(terjemah: sebenarnya risiko itu banyak penyebabnya akan tetapi yang paling sering terjadi adalah akibat kelalaian nasabah untuk mengembalikan angusran pokok dan marginnya, kadang mereka sengaja tidak mau membayar walaupun mampu. Kemudian, di zaman sekarang bisa juga karena factor eksternal yaitu ekonomi, mayoritas penduduk kita kan petani karet, dan sekarang kan harga karet turun pada kisaran Rp. 4000, dan Rp 5000,-. Tentu hal ini sangat mempengaruhi bisnis dan pendapatan serta mengurangi permintaan konsumen. Hal ini juga lah yang menjadi alasan bagi kita untuk membebaskan agunan)

Selain itu risiko pembiayaan juga dapat terjadi karena kesalahan yang tidak disengaja dalam melakukan analisis pembiayaan dan kurang teliti dalam melakukan perhitungan atau adanya unsur kesengajaan yang dilakukan oleh *Account Manager* selaku analis pembiayaan untuk menguntungkan diri sendiri yang dapat merugikan pihak bank.

Account Manager sebagai analis pembiayaan akan sangat mempengaruhi risiko pembiayaan karena mengetahui semua informasi calon nasabah serta melakukan analisis kelayakan pembiayaan untuk calon nasabah tersebut, dan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pihak bank, pihak bank mengatakan bahwa mereka tidak pernah melakukan kesalahan dalam menganalisis pembiayaan karena semua karyawan mendapat pengawasan yang ketat dari pimpinan (*Sub Branch Manager*), serta saat proses perekrutan telah memperoleh pelatihan analisis pembiayaan secara intensif.

Sebagaimana telah disinggung sebelumnya, bahwa manajemen risiko oleh bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan telah dilakukan sejak awal persetujuan pembiayaan kepada nasabah. Praktek dan penerapan manajemen risiko yang termasuk di dalamnya adalah identifikasi, pengukuran dan monitoring tersebut berdasarkan keterangan *Account Manager* dan *Financing Risk Management* antara lain:

- **Identifikasi Risiko dan Pengukuran risiko (pra Akad Pembiayaan di cairkan/*Dropping*)**

Pertama, pihak bank melihat karakter (*character*) nasabah. Ini merupakan langkah identifikasi risiko dengan analisa status dan karakter nasabah. 1). Ketika nasabah mengajukan permohonan dapat kita ketahui wujud manajemen risiko berbentuk wawancara yang dilakukan oleh AM dengan nasabah. Segala hal ihwal ditanyakan oleh AM kepada nasabah terkait kemampuan nasabah dan terkait usaha nasabah termasuk itikad baik buruknya. Pada tahap ini bank menetapkan kriteria nasabah pembiayaan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh bank Muamalat. Dalam upaya menetapkan calon nasabah yang memiliki kriteria sesuai ketentuan yang ada, maka pihak BMI Cabang Pembantu Panyabungan dalam hal ini *Account Manager* (AM) sesuai wawancara tersebut dan diperoleh data sementara tentang kondisi nasabah. Selain melalui wawancara ini, AM juga meminta dan mengklarifikasi berkas-berkas yang dipersyaratkan oleh bank. 2) Kemudian pihak bank yaitu AM akan melakukan kunjungan ke tempat nasabah untuk melihat kesesuaian keadaannya dengan dokumen yang telah diterima oleh bank. AM juga akan mengumpulkan informasi dari tetangga atau masyarakat sekitar nasabah sebagai informasi tambahan untuk menguatkan konsistensi nasabah. Kunjungan atau survei ini dilakukan dua kali sebelum pembiayaan dicairkan oleh bank. Hal ini penting dilakukan sebagai upaya mitigasi risiko dan panduan untuk mengambil keputusan secara tepat apakah pengajuan dapat dilanjutkan atau tidak. 3) Setelah itu pihak bank akan meminta jaminan/*rahn* kepada nasabah sesuai rasio pembiayaan. 4) bank juga melakukan pengecekan (*trade checking*) melalui rekan bisnis nasabah, seperti pesaing, pemasok (*supplier*), dan konsumen nasabah tersebut. pengalaman kemitraan semua pihak pasti meninggalkan kesan tersendiri yang dapat memberikan indikasi terkait watak calon nasabah, terutama tentang keuangan seperti cara pembayaran. 5) setelah hal yang disebutkan sebelumnya, maka bank juga melakukan pengecekan nasabah (*BI checking*). Hal ini digunakan untuk mengetahui riwayat pembiayaan yang telah diterima oleh nasabah beserta status nasabah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia apakah nasabah tersebut termasuk

dalam daftar hitam nasional atau tidak. 6) *bank checking*, hal ini dilakukan secara personal antara sesama pihak bank, baik dari bank yang sama maupun bank yang berbeda untuk mengetahui apakah nasabah mempunyai tunggakan pinjaman di bank lain atau tidak.

Kedua, pihak bank melihat kemampuan (*capacity*) nasabah. Dalam hal ini bank memperhatikan angka-angka hasil produksi, angka penjualan dan pembelian, perhitungan laba rugi dan proyeksinya, bank juga meminta laporan keuangan nasabah sebagaimana dijelaskan di atas paling tidak dua (2) tahun terakhir. Inilah alasannya bank juga meminta *statement* rekening nasabah 6 bulan terakhir, dan bukti laporan keuangan lainnya. Langkah-langkah ini dilakukan oleh BMI Cabang Pembantu Panyabungan apabila pembiayaan yang diberikan adalah untuk bidang usaha baik dia berbentuk akad *musyarakah*, *mudharabah* maupun *murabahah*.

Ketiga, bank juga melakukan analisa modal (*capital*) untuk mengukur keyakinan nasabah terhadap usaha sendiri. Oleh sebab itu, untuk kepentingan tersebut bank juga harus melakukan analisa neraca paling tidak dua (2) tahun terakhir dan juga analisa rasio yang berkaitan dengan likuiditas, solvabilitas, rentabilitas dari usaha yang dimaksud.

Keempat, bank juga melakukan analisa terhadap kondisi sekitar yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap usaha calon nasabah, seperti keadaan ekonomi yang akan berpengaruh terhadap perkembangan usaha calon nasabah, prospek usaha calon nasabah di masa yang akan datang, perbandingan kondisi usaha calon nasabah dengan usaha sejenis, dan kebijakan pemerintah yang dapat berpengaruh terhadap prospek industri dari perusahaan calon nasabah. Sebagaimana dijelaskan oleh *Account Manager* (AM) bahwa mayoritas ekonomi masyarakat Panyabungan umumnya Mandailing Natal adalah petani karet dan padi, maka hal ini menjadi pertimbangan yang sangat besar apalagi kondisi saat ini harga komoditas karet sangat murah.

Kelima, pemberlakuan jaminan (*collateral*) berdasarkan keterangan AM dan SBM, jaminan diberlakukan untuk semua pembiayaan adalah upaya mengantisipasi penyalahgunaan pembiayaan, *peril* atau *moral hazard* oleh

nasabah. Sehingga jaminan sewaktu-waktu dapat dicairkan untuk menutupi kerugian. Sebagai lembaga intermediasi bank mempunyai peran moral untuk membina usaha nasabah sehingga sektor riil semakin berkembang.

Sejalan dengan langkah-langkah yang dilakukan di atas, bank juga melakukan langkah mitigasi/manajemen risiko dengan melihat dari berbagai aspek yang disebut dengan istilah *Financing Risk Assesment* (FRA). Tujuan dilakukannya *Financing Risk Assessment* adalah *pertama*, meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengelolaan risiko pembiayaan. *Kedua*, meningkatkan *risk awareness* untuk menerapkan azas pembiayaan yang sehat dengan prinsip kehati-hatian, serta memastikan bahwa setiap pengajuan pembiayaan dari cabang telah dilakukan *risk assessment* secara independen oleh *Financing Risk Manager* (FRM) sebelum diputuskan oleh komite pembiayaan. *Ketiga*, memenuhi kebutuhan pembiayaan sesuai syariah.

Model *assesmentnya* dalam lampiran *assessment* adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Model *assessment* pada lampiran FRA

No.	Risiko	Mitigasi

Aspek yang di analisa antara lain adalah:

Pertama, Aspek *Legal*. Aspek ini dilakukan untuk melihat legalitas badan usaha maupun legalitas usaha nasabah, legalitas permohonan pembiayaan dan legalitas jaminan/*rhan*. Legalitas badan usaha maksudnya adalah apakah pendirian perusahaan sudah sah dan sesuai Undang-undang atau peraturan pemerintah. Oleh karena itu, anlisis ini diarahkan pada nasabah yang telah memenuhi syarat sebagai subjek hukum, keabsahan pendirian usaha sesuai bentuk hukum usahanya. dilihat juga akta-akta perusahaan berbadan hukum seperti kepemilikan, pengurus, modal dan sebagainya.

Kedua, Aspek *Management*. Analisa ini dilakukan terhadap susunan struktur usaha nasabah, gaya kepemimpinan, budaya kerja, profesionalisme pengurus dalam menjalankan usahanya, kegiatan usahanya, jumlah karyawan, sistem kerja

dan lain-lain. Hal ini dilakukan karena manajemen dan organisasi di dalam suatu perusahaan sangat penting disebabkan pimpinan dan kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat menentukan maju mundurnya perusahaan.

Ketiga, Aspek Teknis/Produksi. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan lokasi usaha, upah tenaga kerja, bahan baku, kebutuhan penunjang, biaya pengangkutan, kapasitas perusahaan dan mesin-mesin serta proses produksi yang sesuai, pemilihan mesin dan peralatan, fasilitas perusahaan dan sarana prasarana.

Keempat, Aspek Pemasaran. Analisa ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar volum dan rencana pemasaran produk, pangsa pasar nasabah, target penjualan, perkembangan produksi, kebijakan dan strategi pemasaran, dan lain-lain yang mencakup.

Kelima, aspek keuangan. Analisa keuangan dilakukan dengan menilai kemampuan nasabah dalam menghasilkan kas atau setara kas. BMI Cabang Pembantu Panyabungan mengarahkan hal ini pada batasan-batasan posisi keuangan nasabah, kemampuan penyediaan dana sendiri oleh nasabah, dan kebutuhan pembiayaannya.

Keenam, Aspek Agunan. Hal ini merupakan aspek terakhir yang cukup diperhitungkan dan menjadi pertimbangan oleh Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan dalam pemberian pembiayaan kepada nasabah. Untuk pembiayaan modal kerja agunan ini yang akan dieksekusi oleh bank jika nasabah tidak bisa melunasi pembiayaan berdasarkan pada ketentuan dan setelah dilakukannya proses penyelamatan pembiayaan. Idealnya agunan/*rhan* ini harus mampu mengcover jumlah pembiayaan yang diberikan. Sehingga BMI Cabang Pembantu Panyabungan menghitung nilai agunannya berdasarkan rasio agunan. Untuk pembiayaan *Consumer*, bank memberikan pembiayaan dengan perbandingan pembiayaan dan agunan adalah 1:1,1 (110% Agunan). Sedangkan untuk pembiayaan Retail SME rasio agunannya adalah 1:1 nilai likuidasi (70% X Harga Pasar).

- Monitoring Risiko (Pasca Akad Pembiayaan Dicairkan)

Monitoring atau pemantauan risiko merupakan langkah mitigasi yang dilakukan oleh BMI Cabang Pembantu Panyabungan setelah pembiayaan

dicairkan kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan melakukan pemantauan berkala terhadap usaha nasabah yang dilakukan melalui penyetoran laporan hasil usaha berupa angsuran pokok dan *margin* keuntungan oleh nasabah. Selain itu juga pihak AM selalu melakukan pemantauan sekali dua minggu atau minimal sekali sebulan untuk melihat perkembangan usaha nasabah.

Pemantauan risiko dilakukan dengan memperhatikan kegiatan pembiayaan yang sedang dilakukan, berdasarkan pada data-data yang ada dan akurat yang telah berhasil dikumpulkan, kemudian BMI Cabang Pembantu Panyabungan menetapkan risiko-risiko tersebut berdasarkan kelas kolektibilitas seperti yang telah disebutkan ada *coll 1*, *coll 2*, *coll 3*, *coll 4* dan *coll 5*. Dengan memperhatikan peristiwa ini maka bank akan mencari solusi atas pembiayaan serta melakukan pengawasan dengan melakukan pengecekan dan pengawasan intensif.

Kegiatan pengawasan dan *monitoring* mencakup:

1. *Monitoring* pekerjaan atau kegiatan usaha nasabah.

Mengingat pemberian pembiayaan kepada nasabah lebih mengutamakan karakter dan kejujuran nasabah, maka bank wajib melaksanakan *monitoring* atas usaha nasabah secara rutin dan berkesinambungan. Menurut keterangan *Account Manager*, untuk pembiayaan konsumtif *monitoring* dilakukan dengan memantau mutasi rekening nasabah, dan memantau pelunasan angsuran. Hal ini cukup sederhana karena dalam pembiayaan konsumtif yang menjadi agunan adalah *cash collateral* berupa gaji tetap atau deposito/tabungan nasabah. Sedangkan untuk pembiayaan modal kerja, *monitoring* dilakukan dengan memantau realisasi pencapaian target usaha dengan rencana bisnis yang telah dibuat sebelumnya, memantau pelunasan angsuran dan melakukan kunjungan rutin ke lokasi usaha nasabah untuk melihat operasional usaha nasabah. Pihak yang melakukan *monitoring* adalah *Sub Branch Manager*, *Account Manager*, *Relationship Manager* dan *Back Office*.

2. *Monitoring* penggunaan atau kewajaran pembiayaan

Monitoring penggunaan atau kewajaran pembiayaan dilakukan untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam penggunaan dana pembiayaan. Karena alasan ini, maka sebelum pencairan pembiayaan pun pihak AM telah melakukan verifikasi usaha nasabah dan yang terkait dengannya.

- **Pengendalian Risiko (*Control*)**

Setelah melakukan proses identifikasi, pengukuran, dan *monitoring*. Maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan adalah melakukan pengendalian. Upaya pengendalian risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan adalah setelah pembiayaan dicairkan (*dropping*) dan dilihat dari kolektibilitas (*collectability*) pembiayaan yang terjadi pada setiap *account* nasabah.

Dalam mengambil sebuah keputusan yang baik di dalam pengendalian risiko hanya dapat terlaksana apabila proses pengukuran risiko, dan pemantauan risiko berjalan dengan baik. Dengan kata lain, Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan tidak akan dapat menentukan tindakan yang harus dilakukannya untuk mitigasi risikonya. Apabila BMI Cabang Pembantu Panyabungan tidak mengetahui posisinya terhadap risiko yang terjadi, maka tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko akan bersifat *reaktif*, padahal tindakan proaktif akan jauh menguntungkan.

Sebagaimana telah disebutkan bahwa pengendalian risiko dilakukan dengan melihat tingkat kolektibilitas pengembalian angsuran pokok pembiayaan dan marginnya oleh nasabah. Kolektibilitas adalah penggolongan tingkat kelancaran nasabah diukur berdasarkan jumlah hari tunggakan. Telah disinggung sebelumnya bahwa kolektibilitas pembiayaan di bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan di ukur dengan lima kelas *colectibility*, yaitu *coll 1* disebut pembiayaan masih dalam kategori lancar, *coll 2* disebut pembiayaan dalam perhatian khusus dengan jumlah hari tunggakan adalah 1 s/d 90 hari (3 bulan). *Coll 3* disebut pembiayaan kurang lancar dengan jumlah hari tunggakan 91 s/d 180 hari (6 bulan). *Coll 4* disebut pembiayaan diragukan dengan jumlah hari

tunggakan 181 s/d 270 hari (9 bulan). Dan terakhir *coll* 5 disebut pembiayaan macet dengan jumlah hari tunggakan di atas 270 hari (9 bulan).

Sebagaimana dijelaskan pada upaya penanganan pembiayaan bermasalah rumusan masalah pertama, bank melakukan berbagai upaya penyelamatan. Apabila nasabah telah memasuki *coll* 2, maka pihak Bank Muamalat Panyabungan akan menyurati nasabah dengan surat peringatan pertama (SP 1). Apabila nasabah memasuki *coll* 3, akan diberikan SP 2, apabila nasabah memasuki *coll* 3 akan diberikan SP 3. Kemudian apabila nasabah telah memasuki *coll* 4, maka pihak bank akan melakukan tindakan yang semestinya. Perlu digaris bawahi bahwa apabila nasabah masih kooperatif dalam semua perlakuan bank tersebut, dan usahanya dianggap masih bisa dipulihkan, bank akan tetap melakukan upaya penyelamatan dengan pertimbangan itikad baik nasabah. Sebagaimana dijelaskan di awal bahwa bank akan melakukan revitalisasi berupa *rescheduling*, restrukturisasi, dan *reconditioning*. Kemudian apabila bank telah mengkategorikan nasabah dalam kelas *coll* 5 (macet), maka bank akan melakukan eksekusi jaminan/*rhan* atau pemberian segel terhadap jaminan nasabah, pemberian surat somasi 1 sampai dengan 3, perintah jual suka rela dan pelelangan atas jaminan nasabah. Apabila jaminan ini tidak mengcover pembiayaan maka bank akan melakukan musyawarah dengan nasabah, namun apabila tidak menemui hasil, bank akan mengajukan perkara ke Basyarnas atau pengadilan untuk penyitaan dan eksekusi jaminan untuk penggantian rugi atas pembiayaan yang diberikan.

Bank Muamalat Panyabungan juga sebelum pembiayaan dicairkan, juga melakukan pengendalian dengan menggunakan instrumen agunan/jaminan, garansi, dan asuransi kerugian atas objek jaminan.

D. Analisis SWOT Manajemen Risiko Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan

Analisis SWOT merupakan bagian dari manajemen, karena analisis SWOT adalah metode perencanaan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*). Ancaman (*threats*) dan peluang

(*opportunity*) dalam suatu usaha bisnis yang direncanakan.¹¹ Analisis SWOT meliputi empat hal utama yang akan dinilai yakni sebagai berikut:

1. *Strengths*/kekuatan yakni kekuatan apa yang dimiliki oleh sebuah perusahaan untuk dapat menghasilkan suatu keuntungan. Seperti cita-cita, kebijakan, tugas pokok, fungsi, sasaran perusahaan, teknologi yang dimiliki dan lain-lain.
2. *Weakness*/kelemahan, yakni kelemahan apa yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, sehingga tidak mampu mengambil peluang dan keuntungan bisnis. Seperti buruknya birokrasi organisasi, adanya jabatan rangkap, lemahnya etos kerja dan lain-lain.
3. *Threats*/ancaman, yakni merupakan hal-hal yang akan menjadi ancaman di masa yang akan datang terkait penyelenggaraan sebuah perusahaan bisnis, ancaman bisa dari perusahaan atau dari luar perusahaan. Seperti kekurangan bahan baku, bencana alam, kelangkaan pemasok dan lain-lain.
4. *Opportunity*/peluang, yakni merupakan kesempatan-kesempatan yang dimiliki oleh perusahaan untuk dapat tampil mendapatkan sebanyak-banyaknya keuntungan. Seperti ketersediaan sumber tenaga kerja, kesadaran politik masyarakat, jaminan keamanan dan lain-lain.

5. Tabel 7. Analisis dan Strategi SWOT pada BMI panyabungon

IFAS	S (<i>strengths</i> /kekuatan):	W (<i>weakness</i> /kelemahan):
	1. Produknya bervariasi 2. Pelayanan relatif baik 3. Mempunyai unit manajemen risiko (FRM) 4. Mensyaratkan collateral pada setiap pembiayaan 5. Rutin melakukan monitoring dan pengawasan ke lapangan 6. Verifikasi dan prosedur pembiayaan sangat ketat 7. Melibatkan notaries dan klausul perjanjian sangat ketat 8. Melakukan revitalisasi dengan efektif	1. Pertumbuhan pembiayaan yang masih rendah 2. SDM yang masih sedikit 3. Infrastruktur (modal dan teknologi yang belum memadai 4. Adanya kekurangtelitian bank dalam analisis pembiayaan 5. FRM kurang kompeten dalam assessment 6. Tidak mempunyai system manajemen risiko yang baku dan terkomputerisasi 7. Nasabah banyak yang sulit dijangkau tempatnya

¹¹ Euis Amalia, *Keadilan Distributif dalam Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hal. 214

EFAS	9. Semua karyawan ditraining tentang manajemen risiko 10. Menerapkan financing risk assessment	karena jauh 8. Tidak ada kantor perwakilan 9. NPF tinggi
O (<i>opportunity</i>/peluang): 1. Pemahaman masyarakat yang cenderung membaik 2. Nasabah mayoritas muslim 3. Selalu adil memperlakukan nasabah 4. Letak bank yang sangat strategis dan mudah dijangkau (kota) 5. Mayoritas nasabah taat hukum dan faham klausul perjanjian 6. Usaha mikro dan menengah yang semakin berkembang	Strategi SO: 1. Meningkatkan pemasaran produk syariah 2. Meningkatkan pangsa pasar tabungan dan pembiayaan 3. Meningkatkan efisiensi operasional bank 4. Memberikan pengetahuan maksimal tentang pembiayaan baik secara hukum maupun moral 5. Mengutamakan pembiayaan di sektor mikro dan menengah 6. Memberikan pelayanan yang maksimal 7. Melakukan pemilihan yang ketat terhadap nasabah 8. Memperkuat dan memperketat klausul/perjanjian pembiayaan 9. Melakukan emosional service agar nasabah tidak khianat 10. Meningkatkan kemampuan FRM	Strategi WO: 1. Efisiensi operasional dan mobilisasi dana masyarakat 2. Penerapan kebijakan office channeling 3. Meningkatkan kualitas SDM 4. Melakukan promosi yang lebih maksimal dan berbasis web 5. Meningkatkan SDM melalui pelatihan-pelatihan terutama tentang pembiayaan dan manajemennya 6. Meningkatkan teknologi dalam hal manajemen risiko 7. Mendirikan kantor perwakilan di daerah yang sulit dijangkau
T (<i>threats</i>/ancaman): 1. Bank konvensional makin banyak dibangun di dekatnya 2. Banyak nasabah yang jauh dari jangkauan bank sehingga sulit untuk dipantau secara rutin 3. Perekonomian yang mandek sehingga mempengaruhi kolektibilitas 4. Ketidakterbukaan nasabah dalam usahanya 5. Terjadinya bencana alam terhadap usaha nasabah 6. Revitalisasi yang sering dimanfaatkan nasabah untuk melakukan wanprestasi lagi	Strategi ST: 1. Fokus pada pengembangan dunia usaha 2. Memperkuat jaringan yang dimiliki terutama perguruan tinggi dan organisasi masyarakat 3. Memberikan kewajiban kepada nasabah untuk melakukan laporan secara online 4. Meningkatkan kemampuan dalam assessment pembiayaan 5. Melihat sektor pembiayaan yang tidak rentan terhadap krisis 6. Memaksimalkan mobilitas ke daerah-	Strategi WT: 1. Meningkatkan infrastruktur yang dimiliki 2. Memperkuat regulasi yang ada terutama dalam hal regulasi internal 3. Merekrut karyawan yang kompeten di bidang pembiayaan dan manajemen risiko 4. Melakukan revitalisasi semaksimal mungkin 5. Membangun system manajemen risiko yang handal

7. Nasabah mengalami gagal bayar atau melakukan moral hazard	daerah 7. Melakukan tindakan “jemput bola” 8. Bank perlu membuat daftar debitur gagal bayar dan penyebabnya sebagai masukan di kemudian hari 9. Penilaian agunan secara disiplin perlu dilakukan, dan bank perlu lebih mengenal nasabahnya	
--	---	--

Berdasarkan pendekatan tersebut, kita dapat menentukan berbagai kemungkinan yang dapat diambil oleh PT. Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan. Dalam hal ini strategi-strategi yang dapat diambil dalam memajukan penerapan manajemen risiko adalah:

1. Memperkuat Regulasi yang ada terutama regulasi internal bank
2. Merekrut karyawan yang kompeten di bidang pembiayaan dan manajemen risiko
3. Melakukan revitalisasi yang maksimal dan ketat
4. Membangun sistem manajemen risiko yang handal
5. Memberikan pengetahuan maksimal kepada nasabah tentang pembiayaan baik secara hukum maupun moral
6. Mengutamakan pembiayaan di sektor UMKM/SME
7. Melakukan *emosional service* agar nasabah enggan berkhianat
8. Meningkatkan kemampuan FRM
9. Penerapan *office channeling*
10. Memperkuat klausul perjanjian pembiayaan.

E. Persepsi Nasabah terhadap Penanganan Pembiayaan Bermasalah

1. Konsep Persepsi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan melalui suatu media untuk disampaikan kepada penerima pesan. Dalam hal ini, tentu saja cara penyampaian pesan oleh seseorang merupakan hal utama yang harus

diperhatikan agar si penerima pesan dapat memahami dan mengerti dengan apa yang disampaikan. Penerimaan ini disebut persepsi.

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penciuman, dan penghayatan perasaan.

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹² Persepsi merupakan proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan yang diterima oleh panca indra (melihat, mendengar, membau, merasa, dan meraba) untuk memberi arti pada lingkungannya.

Individu dalam melakukan pengamatan untuk mengatakan rangsangan yang diterima, agar proses pengamatan tersebut terjadi, maka perlu objek yang diamati, alat indera yang cukup baik dan perhatian. Itu semua merupakan langkah-langkah sebagai suatu persiapan dalam pengamatan yang ditujukan dengan tahap demi tahap, yaitu tahap pertama merupakan tahapan yang dikenal dengan proses kealaman atau proses fisik, merupakan proses ditangkapnya stimulus oleh alat indera manusia. Sedangkan tahap kedua adalah tahap yang dikenal orang dengan proses fisiologi merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh perseptor ke otak melalui syaraf-syaraf sensorik. Dan tahap ketiga dikenal dengan proses psikologi, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima oleh perseptor. Dalam proses persepsi tersebut, individu mengadakan penyeleksian apakah stimulus itu berguna atau tidak baginya, serta menentukan apakah yang terbaik untuk dilakukan.

Well dan Prencky mengemukakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang terjadi ketika individu menyeleksi stimulus, mengorganisir stimulus tersebut dan selanjutnya menginterpretasikan informasi yang diperoleh. Stimulus didapat dari suatu objek yang dirasakan oleh salah satu atau

¹² Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1998), hal. 64

beberapa indra, yaitu indera penglihatan, penciuman, pendengaran, perasa, dan perabaan. Selain itu, stimulus bisa berbentuk fisik visual, dan komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi respon individual.¹³

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi (interpretasi yang diperoleh dari rangsangan) merupakan hasil pemrosesan informasi. Individu yang berbeda memiliki pandangan yang berlainan terhadap rangsangan yang sama karena persepsi rangsangan tersebut dipengaruhi oleh harapan mereka serta latar belakang masing-masing.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi merupakan dinamika yang terjadi dalam diri individu di saat ia menerima stimulus dari lingkungan dengan melibatkan panca indera dan aspek kepribadian yang lain. Adapun persepsi itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, *pertama*, perhatian. Biasanya tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada di sekitar kita secara sekaligus, tetapi hanya memfokuskan pada satu atau dua objek saja. *Kedua*, set. Set merupakan harapan seseorang akan rangsangan yang akan timbul, sehingga mempunyai harapan pada setiap apa yang ia lakukan. *Ketiga*, kebutuhan. Kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Dengan adanya kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu. *Keempat*, sistem nilai. Sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat juga berpengaruh terhadap persepsi. *Kelima*, ciri kepribadian, pola kepribadian atau karakter yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan baik/buruk persepsi seseorang terhadap suatu objek.¹⁴

3. Persepsi Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan

Sebagaimana telah dipaparkan di dalam bab III metode penelitian, persepsi nasabah ini hanyalah sebagai data pembantu untuk mengetahui bagaimana Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan menerapkan manajemen risikonya, sehingga dengan demikian ada beberapa indikator yang digunakan

¹³ Well dan Prencky, *Consumer Behavior*, (Canada, John Willy & Sons, 1996), hal, 357

¹⁴ Sarwono, Sarlito Wirawan, *Pengantar Umum Psikologi* (Jakarta: Bulan Bintang, 1986), hal. 43

mengukurnya di antaranya adalah Manajemen risiko, keadilan, hukum/sanksi, kehandalan, pelayanan, empati/kepedulian dan tangible/wujud.

Berdasarkan hasil pengolahan angket/kuesioner yang telah dibagikan kepada 30 responden maka berikut hasil datanya:

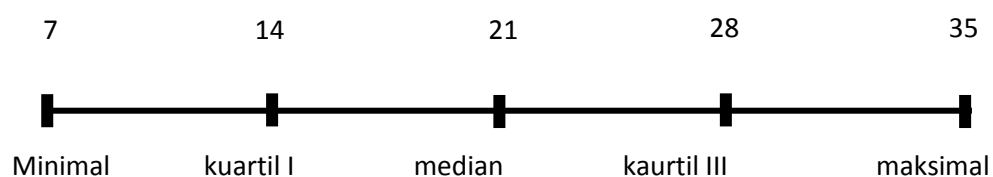
Tabel 8. Indikator dan total skor hasil jawaban Responden

No.	indikator	Jumlah item pertanyaan	Total skor
1	Manajemen risiko	7	1028
2	Keadilan	5	725
3	Hukum/sanksi	5	649
4	Kehandalan	5	590
5	Pelayanan	5	634
6	Tangible/wujud	5	585
7	Empati/kepedulian	5	573

a. Manajemen Risiko

Dari hasil transformasi jawaban responden dengan jumlah 30 responden dari seluruh pemakai pembiayaan baik ia *murabahah*, *mudharabah*, dan *musyarakah*, atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, diperoleh skor total seluruhnya dengan 7 item pertanyaan adalah 1028. Sehingga dengan demikian, diperoleh skor skala sebagai berikut:

Gambar 11. Skala pengukuran indikator manajemen risiko



Berdasarkan gambar skala di atas, maka *range* skor dari keempat kategori adalah:

Tabel 9. Range Skor manajemen risiko

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	frekuensi	Persentase %
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	28-35	30	100
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	21-28	-	
Sikap negative	Kuart 1 $\leq x <$ median	14-21	-	
Sikap sangat negative	Skor min $\leq x <$ kuart 1	7-14	-	
Total			30	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sikap tiap responden pada proses manajemen risiko tersebar pada kategori sikap sangat positif 100%, dan sisanya nol responden berada pada sikap yang lain.

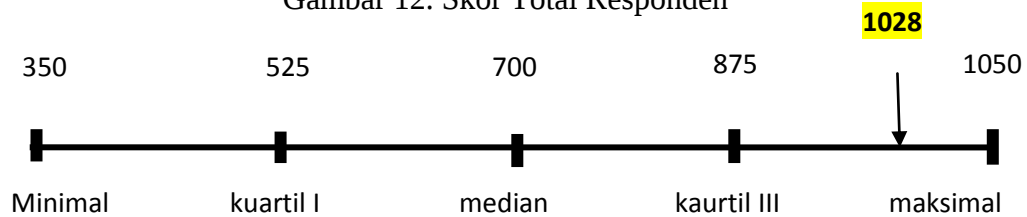
Berdasarkan perhitungan di atas juga dapat kita buat skala yang menggambarkan persepsi nasabah secara keseluruhan terhadap manajemen risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Panyabungan dengan menggunakan skor minimal, nilai kuartil I, median, kuartil III dan total skor maksimal.

Table 10. Skor Total seluruh Responden

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Skor total seluruh responden
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	875-1050	1028
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	700-875	
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	525-700	
Sikap sangat negative	Skor min $\leq x <$ kuart 1	350-525	
Total			

Interpretasi skor total responden dengan skala pada point.

Gambar 12. Skor Total Responden

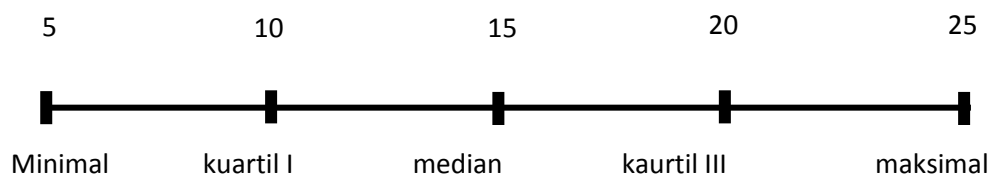


Berdasarkan sebaran hasil perolehan skor tiap responden seperti pada tabel distribusi hasil pengumpulan data responden, maka di peroleh total skor untuk seluruh responden adalah 1028.

b. Keadilan

Hasil transformasi jawaban responden terhadap indikator keadilan dengan jumlah 30 responden dari seluruh pemakai pembiayaan baik ia *murabahah*, *mudharabah*, dan *musyarakah*, atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, diperoleh skor total seluruhnya dengan 5 item pertanyaan adalah 725. Sehingga dengan demikian, diperoleh skor skala sebagai berikut:

Gambar 13. Skala pengukuran indikator Keadilan



Berdasarkan gambar skala di atas, maka range skor dari keempat kategori adalah:

Tabel 11. Range Skor Indikator Keadilan

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	frekuensi	Persentase %
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	20-25	30	100
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	15-20	-	
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	10-15	-	
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	5-10	-	
Total			30	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sikap tiap responden pada nilai keadilan Bank Muamalat tersebar pada kategori sikap sangat positif 100%, dan sisanya nol responden berada pada sikap yang lain.

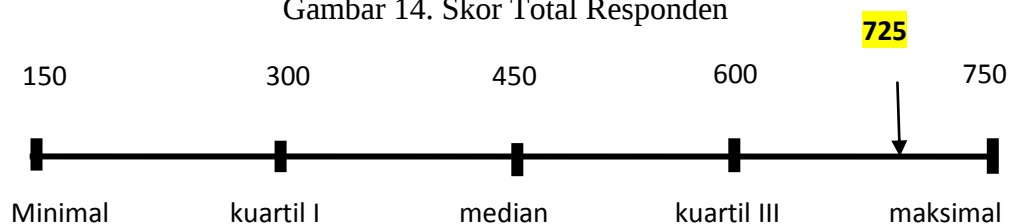
Berdasarkan perhitungan di atas juga dapat kita buat skala yang menggambarkan persepsi nasabah secara keseluruhan terhadap indikator keadilan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Panyabungan dengan menggunakan skor minimal, nilai kuartil I, median, kuartil III dan total skor maksimal.

Tabel 12. Skor Total seluruh Responden

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Skor total seluruh responden
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	600-750	725
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	450-600	
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	300-450	
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	150-300	

Interpretasi skor total responden dengan skala pada point.

Gambar 14. Skor Total Responden



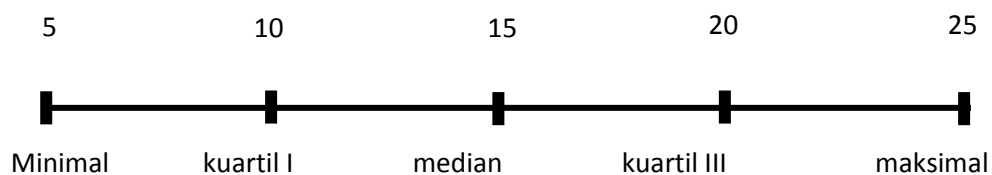
Berdasarkan sebaran hasil perolehan skor tiap responden seperti pada tabel distribusi hasil pengumpulan data responden, maka di peroleh total skor untuk seluruh responden adalah 725.

c. Hukum/sanksi

Hasil transformasi jawaban responden terhadap indikator hukum/sanksi dengan jumlah 30 responden dari seluruh pemakai pembiayaan baik ia

murabahah, *mudharabah*, maupun *musyarakah*, atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, diperoleh skor total seluruhnya dengan 5 item pertanyaan adalah 649. Sehingga dengan demikian, diperoleh skor skala sebagai berikut:

Gambar 15. Skala pengukuran indikator Hukum/Sanksi



Berdasarkan gambar skala di atas, maka *range* skor dari keempat kategori adalah:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Skor Indikator Hukum/sanksi

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Frekuensi	Persentase %
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	20-25	26	87
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	15-20	4	13
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	10-15	-	
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	5-10	-	
Total			30	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sikap tiap responden terhadap hukum/sanksi oleh Bank Muamalat tersebar pada kategori sikap sangat positif 87%, sikap positif 13%, dan sisanya nol responden berada pada sikap yang lain.

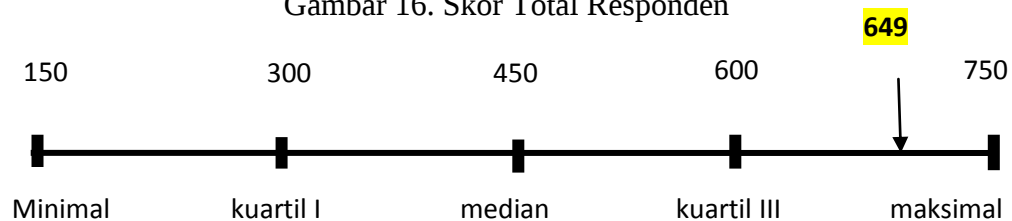
Berdasarkan perhitungan di atas juga dapat kita buat skala yang menggambarkan persepsi nasabah secara keseluruhan terhadap indikator hukum/sanksi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Panyabungan dengan menggunakan skor minimal, nilai kuartil I, median, kuartil III dan total skor maksimal.

Table 14. Skor Total seluruh Responden

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Skor total seluruh responden
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	600-750	649
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	450-600	
Sikap negative	Kuart 1 $\leq x <$ median	300-450	
Sikap sangat negative	Skor min $\leq x <$ kuart 1	150-300	

Interpretasi skor total responden dengan skala pada point.

Gambar 16. Skor Total Responden

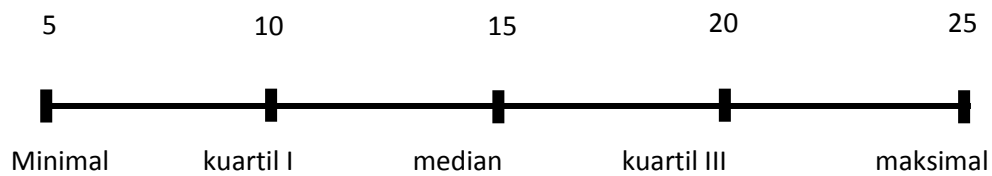


Berdasarkan sebaran hasil perolehan skor tiap responden seperti pada tabel distribusi hasil pengumpulan data responden, maka di peroleh total skor untuk seluruh responden adalah 649.

d. Empati/Kepedulian

Hasil transformasi jawaban responden terhadap indikator Empati/Kepedulian dengan jumlah 30 responden dari seluruh pemakai pembiayaan baik ia *murabahah*, *mudharabah*, maupun *musyarakah*, atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, diperoleh skor total seluruhnya dengan 5 item pertanyaan adalah 573. Sehingga dengan demikian, diperoleh skor skala sebagai berikut:

Gambar 17. Skala pengukuran indikator Empati/Kepedulian



Berdasarkan gambar skala di atas, maka *range* skor dari keempat kategori adalah:

Tabel 15. Distribusi Skor Indikator Empati/Kepedulian

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Frekuensi	Persentase %
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	20-25	10	34
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	15-20	20	66
Sikap negative	Kuart 1 $\leq x <$ median	10-15	-	
Sikap sangat negative	Skor min $\leq x <$ kuart 1	5-10	-	
Total			30	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sikap tiap responden terhadap empati/kepedulian oleh Bank Muamalat tersebar pada kategori sikap sangat positif 34%, sikap positif 66%, dan sisanya nol responden berada pada sikap yang lain.

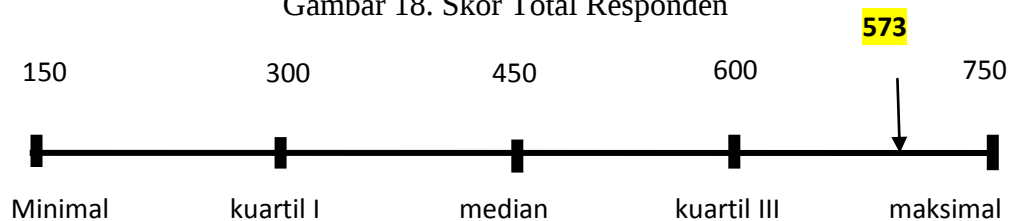
Berdasarkan perhitungan di atas juga dapat kita buat skala yang menggambarkan persepsi nasabah secara keseluruhan terhadap indikator empati/kepedulian yang dilakukan oleh Bank Muamalat Panyabungan dengan menggunakan skor minimal, nilai kuartil I, median, kuartil III dan total skor maksimal.

Table 16. Skor Total seluruh Responden

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Skor total seluruh responden
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	600-750	573
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	450-600	
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	300-450	
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	150-300	

Interpretasi skor total responden dengan skala pada point.

Gambar 18. Skor Total Responden

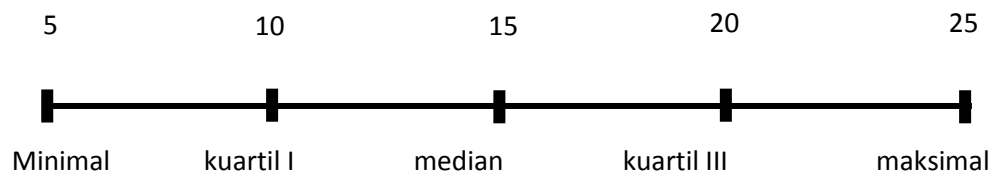


Berdasarkan sebaran hasil perolehan skor tiap responden seperti pada tabel distribusi hasil pengumpulan data responden, maka di peroleh total skor untuk seluruh responden adalah 573.

e. Kehandalan

Hasil transformasi jawaban responden terhadap indikator Kehandalan dengan jumlah 30 responden dari seluruh pemakai pembiayaan baik ia *murabahah*, *mudharabah*, maupun *musyarakah*, atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, diperoleh skor total seluruhnya dengan 5 item pertanyaan adalah 590. Sehingga dengan demikian, diperoleh skor skala sebagai berikut:

Gambar 19. Skala pengukuran indikator Kehandalan



Berdasarkan gambar skala di atas, maka *range* skor dari keempat kategori adalah:

Tabel 17. Distribusi Skor Indikator Kehandalan

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Frekuensi	Persentase %
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	20-25	16	53
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	15-20	14	46
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	10-15	-	
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	5-10	-	
Total			30	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sikap tiap responden terhadap Kehandalan oleh Bank Muamalat tersebar pada kategori sikap sangat positif 53%, sikap positif 46%, dan sisanya nol responden berada pada sikap yang lain.

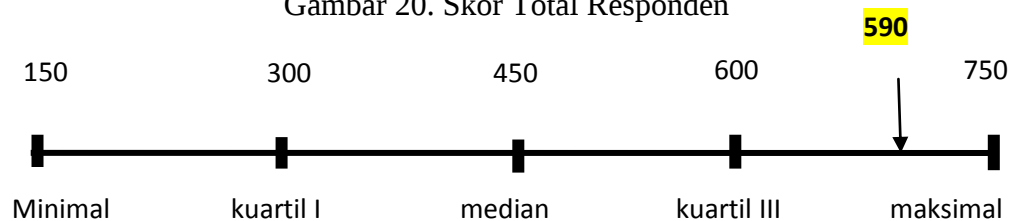
Berdasarkan perhitungan di atas juga dapat kita buat skala yang menggambarkan persepsi nasabah secara keseluruhan terhadap indikator Kehandalan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Panyabungan dengan menggunakan skor minimal, nilai kuartil I, median, kuartil III dan total skor maksimal.

Table 18. Skor Total seluruh Responden

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Skor total seluruh responden
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	600-750	590
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	450-600	
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	300-450	
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	150-300	

Interpretasi skor total responden dengan skala pada point.

Gambar 20. Skor Total Responden

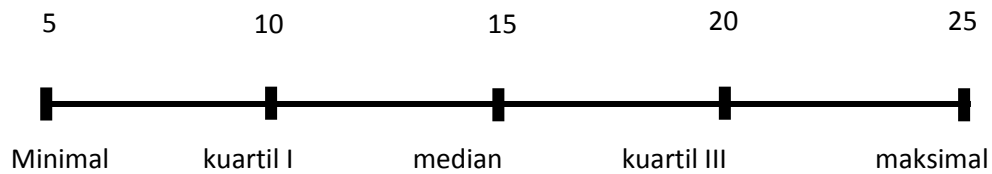


Berdasarkan sebaran hasil perolehan skor tiap responden seperti pada tabel distribusi hasil pengumpulan data responden, maka di peroleh total skor untuk seluruh responden adalah 590.

f. Pelayanan

Hasil transformasi jawaban responden terhadap indikator Pelayanan dengan jumlah 30 responden dari seluruh pemakai pembiayaan baik ia *murabahah*, *mudharabah*, maupun *musyarakah*, atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, diperoleh skor total seluruhnya dengan 5 item pertanyaan adalah 634. Sehingga dengan demikian, diperoleh skor skala sebagai berikut:

Gambar 21. Skala pengukuran indikator Pelayanan



Berdasarkan gambar skala di atas, maka *range* skor dari keempat kategori adalah:

Tabel 19. Distribusi Skor Indikator Pelayanan

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Frekuensi	Persentase %
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	20-25	21	70
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	15-20	9	30
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	10-15	-	
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	5-10	-	
Total			30	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sikap tiap responden terhadap Pelayanan oleh Bank Muamalat tersebar pada kategori sikap sangat positif 70%, sikap positif 30%, dan sisanya nol responden berada pada sikap yang lain.

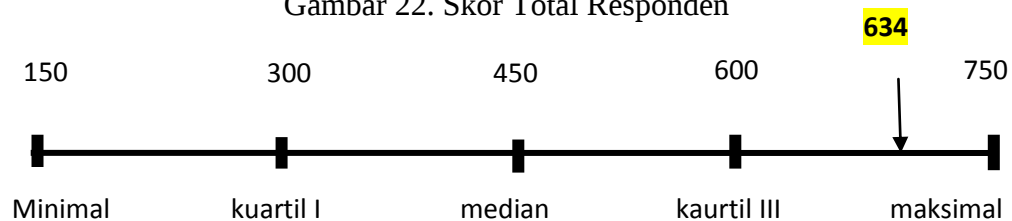
Berdasarkan perhitungan di atas juga dapat kita buat skala yang menggambarkan persepsi nasabah secara keseluruhan terhadap indikator Pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Panyabungan dengan menggunakan skor minimal, nilai kuartil I, median, kuartil III dan total skor maksimal.

Table 20. Skor Total seluruh Responden

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Skor total seluruh responden
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	600-750	634
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	450-600	
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	300-450	
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	150-300	

Interpretasi skor total responden dengan skala pada point.

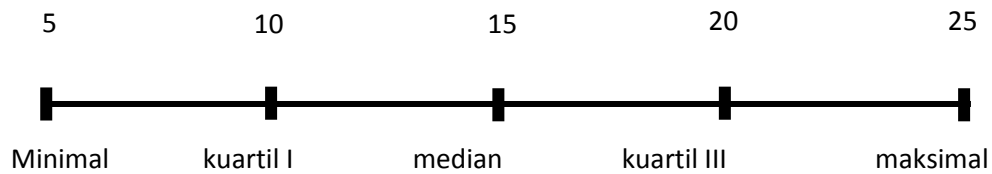
Gambar 22. Skor Total Responden



Berdasarkan sebaran hasil perolehan skor tiap responden seperti pada tabel distribusi hasil pengumpulan data responden, maka di peroleh total skor untuk seluruh responden adalah 634.

g. Tangible/wujud

Hasil transformasi jawaban responden terhadap indikator Tangible/Wujud dengan jumlah 30 responden dari seluruh pemakai pembiayaan baik ia *murabahah*, *mudharabah*, maupun *musyarakah*, atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, diperoleh skor total seluruhnya dengan 5 item pertanyaan adalah 585. Sehingga dengan demikian, diperoleh skor skala sebagai berikut:

Gambar 23. Skala pengukuran indikator *Tangible/Wujud*

Berdasarkan gambar skala di atas, maka *range* skor dari keempat kategori adalah:

Tabel 21. Distribusi Skor Indikator *Tangible/Wujud*

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Frekuensi	Persentase %
Sikap sangat positif	Kuart 3 $\leq x <$ skor maks	20-25	18	60
Sikap positif	Median $\leq x <$ kuart 3	15-20	10	33
Sikap negatif	Kuart 1 $\leq x <$ median	10-15	2	6
Sikap sangat negatif	Skor min $\leq x <$ kuart 1	5-10	-	
Total			30	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sikap tiap responden terhadap *Tangible/Wujud* pada Bank Muamalat tersebar pada kategori sikap sangat positif 60%, sikap positif 33%, sikap negatif 2%, dan sisanya nol responden berada pada sikap yang lain.

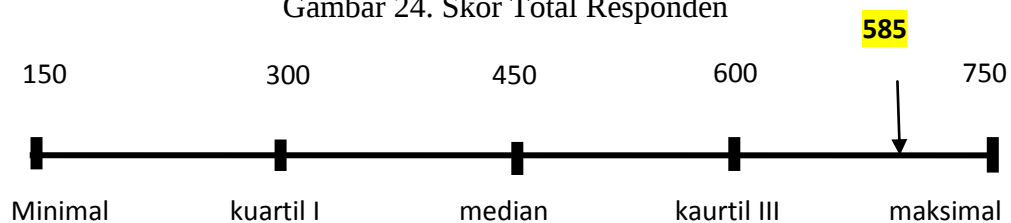
Berdasarkan perhitungan di atas juga dapat kita buat skala yang menggambarkan persepsi nasabah secara keseluruhan terhadap indikator *Tangible/Wujud* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Panyabungan dengan menggunakan skor minimal, nilai kuartil I, median, kuartil III dan total skor maksimal.

Table 22. Skor Total seluruh Responden

Kategori sikap	Rentang skor	Kategori skor	Skor total seluruh responden
Sikap sangat positif	$\text{Kuart } 3 \leq x < \text{skor maks}$	600-750	585
Sikap positif	$\text{Median} \leq x < \text{kuart } 3$	450-600	
Sikap negatif	$\text{Kuart } 1 \leq x < \text{median}$	300-450	
Sikap sangat negatif	$\text{Skor min} \leq x < \text{kuart } 1$	150-300	

Interpretasi skor total responden dengan skala pada point.

Gambar 24. Skor Total Responden



Berdasarkan sebaran hasil perolehan skor tiap responden seperti pada tabel distribusi hasil pengumpulan data responden, maka di peroleh total skor untuk seluruh responden adalah 585.

F. Analisis Persepsi Nasabah terhadap Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Berdasarkan hasil yang telah diukur pada masing-masing indikator secara keseluruhan persepsi/sikap responden ada pada kategori sikap sangat positif dan positif. Hal ini ditunjukkan oleh skor total responden yang terletak antara skor kuartil III dengan skor maksimal, yang merupakan batas skor pada kategori sikap sangat positif. Artinya bahwa secara keseluruhan responden memandang penanganan pembiayaan bermasalah dan manajemen risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan adalah sangat baik.

Persepsi nasabah dipandang dari segi manajemen risiko sesuai pertanyaan pada kuesioner dan tentu sesuai dengan apa yang dirasakan oleh nasabah sendiri ketika pembiayaan akan/ dan sudah sedang berjalan seluruh responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan gabungan persentase adalah 100%. Dan ditinjau

dari skor total sikap responden secara keseluruhan adalah berada pada kuartil III dan Skor Maksimal yaitu sebesar 1028 atau antara 875 dengan 1050.

Persepsi nasabah dipandang dari segi nilai keadilan sesuai pertanyaan pada kuesioner dan tentu sesuai dengan apa yang dirasakan oleh nasabah sendiri ketika pembiayaan akan/ dan sudah sedang berjalan seluruh responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan gabungan persentase adalah 100%. Dan ditinjau dari skor total sikap responden secara keseluruhan adalah berada pada kuartil III dan Skor Maksimal yaitu sebesar 725 atau antara 600 dengan 750.

Persepsi nasabah dipandang dari segi pemberian hukum/sanksi sesuai pertanyaan pada kuesioner dan tentu sesuai dengan apa yang dirasakan oleh nasabah sendiri ketika pembiayaan akan/ dan sudah sedang berjalan, dari seluruh responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan persentase 87% dan sebagian menjawab setuju 13%. Hal ini menunjukkan responden cenderung sangat setuju dengan perlakuan Bank Muamalat secara hukum/sanksi. Dan ditinjau dari skor total sikap responden secara keseluruhan adalah berada pada kuartil III dan Skor Maksimal yaitu sebesar 649 atau antara 600 dengan 750.

Persepsi nasabah dipandang dari segi empati/kepedulian sesuai pertanyaan pada kuesioner dan tentu sesuai dengan apa yang dirasakan oleh nasabah sendiri ketika pembiayaan akan/ dan sudah sedang berjalan, dari seluruh responden sebagian besar menjawab setuju dengan persentase 66% dan sebagian menjawab sangat setuju 34%. Hal ini menunjukkan responden cenderung setuju dengan sikap empati/kepedulian Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan. Dan ditinjau dari skor total sikap responden secara keseluruhan adalah berada pada kuartil III dan Skor Maksimal yaitu sebesar 573 atau antara 600 dengan 750.

Persepsi nasabah dipandang dari segi kehandalan sesuai pertanyaan pada kuesioner dan tentu sesuai dengan apa yang dirasakan oleh nasabah sendiri ketika pembiayaan akan/ dan sudah sedang berjalan, dari seluruh responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan persentase 53% dan sebagian menjawab setuju 46%. Hal ini menunjukkan responden cenderung sangat setuju dengan kehandalan Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan. Dan ditinjau dari

skor total sikap responden secara keseluruhan adalah berada pada kuartil III dan Skor Maksimal yaitu sebesar 590 atau antara 600 dengan 750.

Persepsi nasabah dipandang dari segi pelayanan sesuai pertanyaan pada kuesioner dan tentu sesuai dengan apa yang dirasakan oleh nasabah sendiri ketika pembiayaan akan/ dan sudah sedang berjalan, dari seluruh responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan persentase 70% dan sebagian menjawab setuju 30%. Hal ini menunjukkan responden cenderung sangat setuju dengan Pelayanan Bank Muamlat Cabang Pembantu Panyabungan. Dan ditinjau dari skor total sikap responden secara keseluruhan adalah berada pada kuartil III dan Skor Maksimal yaitu sebesar 634 atau antara 600 dengan 750.

Persepsi nasabah dipandang dari segi tangible/wujud sesuai pertanyaan pada kuesioner dan tentu sesuai dengan apa yang dirasakan oleh nasabah sendiri ketika pembiayaan akan/ dan sudah sedang berjalan, dari seluruh responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan persentase 60% dan sebagian menjawab setuju 33%, dan tidak setuju sebesar 2%. Hal ini menunjukkan responden cenderung sangat setuju atau menyukai atau merasa nyaman dengan wujud Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan. Dan ditinjau dari skor total sikap responden secara keseluruhan adalah berada pada kuartil III dan Skor Maksimal yaitu sebesar 585 atau antara 600 dengan 750.

Dari pembahasan yang telah dipaparkan tersebut di atas, dapat kita simpulkan bahwa persepsi Nasabah terhadap penanganan pembiayaan bermasalah ditinjau dari pendekatan manajemen risiko, pelayanan, kepedulian, pemberian sanksi, wujud bank muamalat, kehandalan, dan keadilan adalah positif, dengan pengertian bahwa dalam menangani pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh bank Muamalat Cabang Pembantu sendiri, Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan dapat dikategorikan sangat baik secara perlakuan dan sesuai prinsip keadilan, tidak ada terdapat pendzaliman terhadap nasabah itu sendiri.

G. Analisis Penerapan Manajemen Risiko menurut Asas Keadilan dan Asas Kepastian Hukum

“Pada dasarnya, semua muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”. Ini merupakan dalil umum yang dijadikan para Ulama hukum Islam bahwa pelaksanaan semua bentuk muamalat atau transaksi ekonomi itu dibolehkan, kecuali ada dalil yang melarangnya, termasuk bentuk muamalat tersebut adalah tidak secara tunai.

Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan telah berkecimpung sejak tahun 2004 di dalam menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Proses yang dilakukan bank tersebut tentu bukan hanya proses transaksi tunai, tetapi ada juga yang berbentuk tidak secara tunai, yaitu pemberian pinjaman, dan pembiayaan kepada nasabahnya. Proses transaksi tersebut adalah suatu bentuk akad atau kontrak perjanjian antara bank dan nasabahnya. Di dalam akad atau kontrak terdapat nilai asas kontrak/akad yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Islam telah menetapkan beberapa asas kontrak yang berpengaruh kepada pelaksanaan kontrak/perjanjian yang dilaksanakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Jika asas-asas ini tidak terpenuhi dalam melaksanakan akad/kontrak, maka akan berakibat batalnya atau tidak sahnyanya kontrak yang dibuat.

Di antara asas-asas tersebut ada asas keadilan, asas kemanfaatan dan kemaslahatan, asas kebebasan berkontrak, asas persamaan hukum, asas *kitabah*/tertulis, asas tauhid, asas kejujuran/kebenaran, asas perjanjian mengikat, asas itikad baik, asas keseimbangan, dan asas kepastian hukum.

Ada dua asas yang penulis fokuskan dalam menganalisis transaksi pembiayaan yang dilaksanakan di BMI Cabang Pembantu Panyabungan tersebut yaitu asas keadilan dan asas kepastian hukum. Hal ini dirasa cukup signifikan karena bank Muamalat adalah salah satu lembaga keuangan yang berbadan hukum dan memiliki wewenang, orientasinya adalah *profit* serta hubungannya adalah dengan masyarakat (nasabah). Namun sebelumnya kita telaah penerapan setiap asas maka dapat kita simpulkan bahwa:

Pertama, asas *kemaslahatan* dan *kemanfaatan*. Prinsip perbankan Islam sangat memperhatikan asas kemaslahatan bagi banyak orang (*masalah al ammah*). Realisasinya dalam pembiayaan adalah harus menghindari kemungkinan hal-hal yang merusak moral dan lingkungan serta memenuhi kriteria halal menurut syariah Islam. Setelah melihat dan mengadakan wawancara dengan berbagai pihak terkait pembiayaan baik ia pembiayaan *murabahah*, *musyarakah* maupun *mudharabah*, pelaksanaan akad pembiayaan ini dirasakan memberikan manfaat dan *maslahat* yang sangat besar. Bagi nasabah pembiayaan ini memberikan kemudahan dalam akses modal/investasi sehingga yang tadinya tidak bisa menjalankan usaha menjadi punya usaha dan dapat memaksimalkan keuntungan. Kemudian karena pembiayaan ini sifatnya sementara dan harus segera dikembalikan utang pokok dan marginnya membuat nasabah menjadi semakin semangat menjalankan usahanya untuk menggapai untung yang semaksimal mungkin. Tidak ada unsur pemaksaan atau pendzaliman terhadap nasabah untuk mengembalikan utang pokok diluar perjanjian kontrak yang telah dibuat. Tegasnya sangat membantu dan memberikan manfaat kepada nasabah. Dari segi kemaslahatan, dari hasil apa yang telah diperoleh tentu akan sangat menjaga berlangsungnya kegiatan ibadah nasabahnya (Agama) karena ada syarat mengatakan “*kefakiran mendekati kekufuran*” maka dengan memiliki penghasilan dan usaha seseorang tidak akan fakir dan akhirnya dapat maksimal menjalankan agamanya bahkan dapat berbagi dengan sesamanya. Hal ini juga memberikan kontribusi besar dalam perlindungan jiwa raga, seseorang bisa makan dan sehat dengan menggunakan hasil usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Akal, martabat, keturunan, serta harta juga akan terjaga dan terlindungi dengan penghasilan dari pembiayaan tersebut. sifat pembiayaan yang digunakan oleh nasabah juga tentu bukanlah pembiayaan yang sifatnya *ribawi*, *maysir* dan *gharar* sehingga tidak mengandung unsur yang dapat mendatangkan *mafsadat* bagi kedua belah pihak serta orang lain. Alasannya adalah pembiayaan ini tergolong ke dalam sektor riil dan terhindar dari spekulasi.

Kedua, asas *kebebasan berkontrak*. Asas ini merupakan asas yang digunakan untuk menjaga agar tidak terjadi pendzaliman antar sesama pihak, tidak ada

paksaan dan pemasungan di dalam perjanjian kontrak yang dibuat. Unsur pentingnya adalah syarat-syarat perjanjian dan ketika terjadi sengketa antar pihak maka dapat diselesaikan sesuai kesepakatan masing-masing. Baik nasabah maupun pihak BMI Cabang Pembantu Panyabungan mengatakan bahwa mereka tidak pernah menekan nasabah ketika nasabah telah memasuki kelas *coll 3*, *coll 4* dan *coll 5*. Mereka selalu mengajak musyawarah hingga akhirnya masalah pembiayaan selesai.

Ketiga, asas kerelaan. Dengan datangnya nasabah mengajukan permohonan pembiayaan, memenuhi semua syarat-syarat pembiayaan, menandatangani klausul perjanjian, termasuk memberikan sejumlah jaminan yang disyaratkan oleh BMI Cabang Pembantu Panyabungan yang setara dengan jumlah pembiayaan dan melakukan akad adalah wujud kerelaan (*ridha*) oleh nasabah. Asas ini juga dapat kita simpulkan dengan melihat persepsi nasabahnya bahwa seluruh responden mengatakan setuju dan sangat setuju dengan apa-apa yang telah dipersyaratkan oleh pihak bank baik dari sisi manajemen risiko, keadilan, perlakuan, kehandalan, wujud, dan empati/kepedulian bank. Begitu juga kerelaan oleh bank nampak dengan mereka menyediakan pembiayaan dengan syarat-syarat yang telah mereka tetapkan dan klausul-klausul perjanjian yang telah mereka perjanjikan.

Keempat, asas kitabah (tertulis). Asas tertulis hampir menjadi hal yang umum dalam setiap tindakan transaksi keuangan dimana mana, tidak terkecuali di BMI Cabang Pembantu Panyabungan sendiri. Semua tindakan transaksi selalu di buat dalam bentuk surat tertulis sebagai suatu bukti adanya kontrak/perjanjian. Hal ini dapat kita ketahui berdasarkan keterangan AM bahwa seluruh pembiayaan selalu di buat dengan melibatkan notaris, selalu dibuat surat perjanjian kontrak dengan syarat-syarat mengikat dan klausul-klausul perjanjiannya juga selalu diketahui dan dipersaksikan oleh notaris. Hal ini telah memenuhi asas tertulis sebagaimana dipersyaratkan oleh Al qur'an Surat Al Baqarah ayat 282 tersebut.

Kelima. Asas Ilahiah. Asas Ilahiah merupakan asas yang menyatakan bahwa setiap tingkah laku dan perbuatan manusia tidak akan pernah lepas dari ketentuan Allah Swt, sebagaimana disebut dalam surat al Hadid ayat 4 bahwa Allah Swt senantiasa bersama hambaNya dimana pun berada, tidak luput dari pengawasan

dan melihat apa yang hambaNya kerjakan. Kegiatan muamalah termasuk proses pembiayaan yang di dalamnya terdapat perjanjian tidak boleh lepas dari nilai tauhid artinya para pihak tidak boleh sekendak hatinya membuat perjanjian yang tidak sesuai syariah Islam. Di dalam transaksi pembiayaan oleh BMI Cabang Pembantu Panyabungan dengan nasabahnya tidak ada terdapat unsur *ikrah*, dan kedzaliman terhadap nasabah, terlebih terkait perjanjian. Ditambah sebagaimana Allah melarang riba (bunga), tidak terdapat riba karena mereka tidak memberi pinjaman uang tetapi ikut serta dalam pengadaan dalam bentuk barang serta akadnya jelas di awal. Namun apabila itu berbentuk modal pihak bank selalu membuat klausul perjanjian yang mengikat dan tentu sesuai kerelaan masing-masing.

Keenam, asas perjanjian mengikat. Sebagaimana dijelaskan di awal bahwa pihak BMI Cabang Pembantu Panyabungan dan nasabahnya selalu melibatkan notaris dalam pelaksanaan pembiayaannya. Hal ini dilakukan sebagai upaya mengikatkan diri dalam satu perjanjian yang kuat yang tidak dapat di ubah sewaktu-waktu kecuali atas kesepakatan bersama. Ini merupakan bentuk pengikatan diri dengan perjanjian hitam di atas putih dan dilengkapi klausul-klausul dan syarat-syarat yang harus dipenuhi namun tetap terhindari dari klausul yang memihak.

Ketujuh, asas itikad baik. Pada dasarnya nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan adalah nasabah yang itikad dan tujuannya adalah baik. Namun untuk memastikan hal ini pihak bank terlebih dahulu melakukan verifikasi dan penelitian terhadap calon nasabah mereka sebagaimana telah dijelaskan pada pembahasan rumusan masalah penerapan manajemen risiko BMI Cabang Pembantu Panyabungan.

Pada kesimpulannya, berdasarkan wawancara, dan jawaban kuesioner oleh nasabah, sesuai dengan alur prosedur dan mekanisme pembiayaan di bank Muamalat Panyabungan hingga selesainya akad pembiayaan semua alurnya telah menjalankan transaksi/kontrak perjanjiannya sesuai dengan asas-asas yang telah disebutkan di atas.

- Penerapan Asas Keadilan dan Asas Kepastian Hukum

Bank Muamalat dalam kegiatannya menganut prinsip yaitu prinsip keadilan, prinsip kesederajatan, prinsip bagi hasil, prinsip kemaslahatan, prinsip universalisme, prinsip kemitraan, prinsip jual beli dan prinsip ketentraman. Salah satu hal yang paling menjadi sorotan adalah prinsip keadilan bank Islam.

Prinsip keadilan ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan *margin* keuntungan yang disepakati bersama antara bank dan nasabah. Prinsip keadilan ini mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya.

Hal tersebut di atas merupakan hal yang sudah lumrah bahwa bagi hasil jelas akan terlaksana antara bank dengan nasabah apabila kedua belah pihak telah ada suatu klausul perjanjian, misalnya pembiayaan, deposito, tabungan dan lain sejenisnya. Dan syarat objek dalam perjanjian adalah suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal sehingga menjamin *masalah* sesuai dengan *maqashid syariah*. Objek transaksi BMI Cabang Pembantu Panyabungan merupakan transaksi di bidang *sektor riil* dan selalu di klarifikasi kebaikan usahanya (halal atau tidak).

Yang menjadi pertanyaan adalah apakah prinsip/asas keadilan ini telah benar-benar dijalankan oleh bank dalam proses manajemen risiko dan penanganan pembiayaan mereka yang bermasalah serta apakah telah sejalan dengan asas kepastian hukum.

Keadilan adalah sesuatu yang hendak dituju dengan atau melalui hukum. Pengertian keadilan yang luas ini dapat dikembangkan ke mana pun. Pengertian ini mengandung muatan yang luas. Hipotesis yang menempatkan keadilan sebagai tujuan adalah berguna, satu sama lain hal akan bergantung pada cara bagaimana kita memahami keadilan.

Kepastian hukum merupakan salah satu hal yang sering disandingkan dengan keadilan dan bahkan dalam beberapa hal dipertentangkan dengan keadilan sehingga seolah-olah jika ada keadilan maka sulit untuk mendapatkan kepastian hukum dan begitu juga sebaliknya. Padahal. Kalau kita tarik sebuah kesimpulan besarnya, hukum yang tidak adil bukanlah hukum, sehingga keadilan adalah suatu prasyarat suatu aturan hukum dapat dikategorikan sebagai hukum.

Penerapan asas keadilan dan kepastian hukum merupakan penerapan asas hukum sebagai jantungnya peraturan hukum dan landasan yang paling luas serta alasan bagi terlaksananya peraturan hukum.

Keadilan dan kepastian hukum adalah dua cita hukum yang sangat didambakan oleh masyarakat. Konsep keadilan dalam hukum bisnis adalah konsep prosedural yang berkenaan dengan sistem hukum dan konsep substantif yang berkenaan dengan kondisi sosial.

Untuk menguji suatu prestasi/transaksi yang dipertukarkan, strategi prosedural tolok ukur itu ditetapkan. Jika prosedural itu berupa perjanjian, maka prestasi yang ditetapkan dapat dikatakan adil karena telah disepakati oleh para pihak atau keadilan hanya menetapkan hubungan dan bukan jenis dari perlakuan.

Mengingat pembiayaan adalah salah satu cara yang sebagian besarnya memberikan sumbangan besar bagi *profit* BMI Cabang Pembantu Panyabungan, maka bank syariah dalam pelaksanaan pembiayaannya membuat aturan-aturan hukum yang mengacu pada Perundang-undangan, fatwa DSN-MUI, dan juga kebijakan inisiatif internal bank. Terlebih dalam kegiatan pembiayaan ini membutuhkan modal yang sangat besar sehingga diperlukan suatu jenis ikatan hukum untuk menjamin kembalinya dana dan *return* sesuai yang diharapkan. Tanpa kepastian hukum bank tidak akan yakin untuk memberikan dana pembiayaannya kepada nasabahnya. Salah satu bentuk yang paling umum yang dilakukan pihak nasabah dan BMI Cabang Pembantu Panyabungan adalah pemenuhan aspek administratif dan prosedural.

Secara administratif dan prosedural BMI Cabang Pembantu Panyabungan mewajibkan nasabah untuk melengkapi beberapa persyaratan yang sangat urgen sebagai bentuk mitigasi risiko yang bisa saja terjadi di kemudian hari. Pemberlakuan persyaratan ini bukanlah suatu yang memberatkan nasabah jika dilihat dari sisi keadilan, ini merupakan langkah awal bank menunjukkan kesungguhan mereka dan menguji kesungguhan nasabah untuk beritikad baik dalam pembiayaannya. Dari sisi keadilan juga nasabah tidak dirugikan karena secara administratif memang ini wajib dilakukan. Hal ini didukung oleh kaidah

“ketika sesuatu yang wajib tidak bisa dicapai kecuali dengannya, maka hukumnya wajib” identitas adalah suatu yang mutlak dipenuhi oleh setiap orang dalam bertransaksi, bila mengacu kepada kaidah ini maka pemberlakuan administratif adalah wajib dilakukan demi menjaga dan menghindari *mudharat* yang lebih besar terjadi, misalnya penipuan, kebohongan, manipulasi dan wanprestasi lainnya. Sesuai dengan kaidah “*Segala mudharat (risiko) harus dihindarkan sedapat mungkin*” dan “*segala mudharat (risiko) harus dihilangkan*”. Secara prosedural cara ini juga menjamin kepastian hukum karena salah satu bentuk penjaminan hukum bila disuatu waktu ada cedera janji adalah dengan pembuktian secara administratif, artinya bahwa keadilan dan kepastian hukum sejalan, terlaksana dan tidak bertentangan satu sama lain secara administratif dan prosedural.

Asas keadilan juga terlaksana dilihat dari sisi revitalisasi pembiayaan yang dilakukan oleh BMI Cabang Pembantu Panyabungan. BMI Cabang Pembantu Panyabungan tidak secara serta merta memvonis nasabah dan mengenakan sanksi berat ketika nasabah memasuki kelas *coll 2* hingga *coll 5*. BMI Cabang Pembantu Panyabungan terlebih dahulu memberikan pembinaan dilanjutkan dengan surat peringatan (SP 1, SP 2, dan SP3) kepada nasabah. Bank terlebih dahulu melakukan *rescheduling*, *restructuring*, dan *reconditioning*, hingga akhirnya agunan dilelang atau diproses dengan cara yang lain ketika nasabah sudah tidak mampu lagi melunasinya.

Asas keadilan dan kepastian hukum juga nampak dari jangka waktu pembiayaan (kontrak) yang sudah sesuai dengan kemampuan nasabah menyelesaikannya menurut pendapat bank dan nasabah dan sesuai kerelaan Bank. Asas kepastian hukum tercermin dalam mekanisme pembayaran, yang sesuai dengan klausul perjanjian, dan tidak boleh dengan cara yang lain selain yang ditetapkan.

Untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan pihak bank juga melakukan pengkajian dari berbagai aspek termasuk di dalamnya adalah aspek legal, aspek manajemen, aspek teknis, aspek pemasaran, aspek keuangan, dan aspek agunan.

Hal ini dilakukan sebagai upaya manajemen/mitigasi risiko sehingga nasabah tidak mencederai perjanjian.

Salah satu yang sangat kasat mata atas penerapan asas kepastian hukum adalah diwajibkannya jaminan/agunan terhadap nasabah. Hal ini dilakukan agar sewaktu-waktu nasabah sudah tidak mampu lagi melunasi kewajibannya maka agunan ini menjadi pengcover kerugian pihak BMI Cabang Pembantu Panyabungan. Ini sebagai wujud perjanjian tidak berat sebelah baik dia berat ke Bank maupun ke Nasabah. Kemudian pengikutsertaan notaris, asuransi jaminan, dan pengikatan melalui sertifikat juga menjadi wujud penjamin kepastian hukum dalam pembiayaannya.

Asas keadilan terhadap nasabah juga Nampak dari proses Hak Tanggungan atas jaminan yang dilakukan oleh BMI Cabang Pembantu Panyabungan. Apabila nasabah yang sudah tidak mampu lagi membayar kewajibannya (bermasalah), tetapi masih kooperatif, maka proses hak tanggungan dilakukan melalui jalur non litigasi, yaitu pihak bank akan melakukan kesepakatan dengan nasabah untuk menjual sendiri barang jaminan (jual suka rela) untuk mendapatkan harga tertinggi, sehingga dapat melunasi sisa angsuran. Namun apabila nasabah sudah tidak kooperatif lagi, sebagai wujud kepastian hukum maka hak tanggungan diproses melalaui jalur litigasi yaitu melalui jalur pengadilan dengan cara bank meminta *fiat* eksekusi kepada pengadilan untuk memperoses dan mengurusinya dari pra lelang sampai proses lelang atau bank akan melakukan proses lelang sendiri dengan mendaftarkannya ke Kantor Pelayanan kekayaan Negara dan lelang (KPKNL).

Jalur litigasi dilakukan bukan semata-mata untuk keuntungan bank, akan tetapi juga untuk menjamin keadilan dengan kembalinya uang/dana pembiayaan karena dana tersebut juga adalah uang nasabah yang tidak hanya satu orang tetapi ratusan orang. Sehingga ketika hal ini dilakukan maka bukan hanya kepastian hukum yang terjamin akan tetapi juga keadilan akan dirasakan oleh masyarakat.

Rasa keadilan juga dipertegas dengan jawaban responden bermasalah pada kuesioner yang seluruhnya menjawab setuju atas nilai keadilan yang diberikan

oleh BMI Cabang Pembantu Panyabungan. Baik dari kesesuaian konsistensi kesepakatan, porsi agunan yang tidak memberatkan, dan aspek-aspek lainnya.

Terlepas dari masih adanya kekurangan disana sini, proses pembiayaan yang berlangsung di Bank Muamalat Panyabungan sudah cukup baik mengakomodasikan asas keadilan dan asas kepastian hukum bagi para pihak baik nasabah maupun bank sendiri. Hal ini terbukti dari diberikannya hak-hak dan kewajiban yang relatif seimbang antara nasabah dan bank. Serta hak dan kewajiban ini dibagi secara adil, dimana nasabah wajib mengembalikan pembiayaan tepat pada waktunya dan bank juga memberikan toleransi waktu apabila nasabah sudah tidak mampu lagi mengembalikan tepat waktu serta bank senantiasa memberikan pembinaan agar usaha nasabah berjalan dengan baik. Demikian juga dalam surat perjanjiannya, sudah ada penerapan asas keadilan dan kepastian hukum sehingga para pihak memiliki rasa aman dalam melakukan kewajiban masing-masing berdasarkan klausul perjanjian tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa asas keadilan dan kepastian hukum sudah berjalan berbarengan dan tidak bertentangan satu sama lainnya.