

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan penting di dalam perekonomian suatu negara yakni sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary*) serta merupakan urat nadi perekonomian di seluruh negara. Dalam mengembangkan industri perbankan di suatu negara, bank diharapkan mampu memobilisasi dana tabungan masyarakat dengan baik. Dana-dana yang telah terkumpul oleh bank dari masyarakat (kelebihan dana) akan disalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana atau defisit. Hal ini dilakukan agar roda perekonomian dapat berjalan dengan baik.<sup>1</sup>

Menurut UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, yaitu: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.”<sup>2</sup>

Berdasarkan pada pengertian bank tersebut, maka usaha utama bank adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank serta menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat. Khusus untuk Perbankan Syariah, selain menjalankan fungsi bisnis sebagai penghimpun dan

---

<sup>1</sup> Nur Melinda, *Sistem Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Grafindo, 2015), h. 20.

<sup>2</sup> *Ibid.* Nur Melinda, h.20.

penyalur dana masyarakat, perbankan syariah juga dimungkinkan untuk menjalankan fungsi sosial sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Dalam melakukan penyaluran dananya bank juga harus memperhatikan kualitas kreditnya. Karena apabila terjadi banyak kredit bermasalah, maka akan merugikan pihak bank itu sendiri. Definisi Pembiayaan sendiri menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 pasal 1 butir 12 juncto UU No. 7 tahun 1992, yaitu:

*“Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.<sup>1</sup>*

Hingga sampai saat ini sebagian besar bank di Indonesia masih mengandalkan kredit sebagai pemasukan utama dalam membiayai operasionalnya. Jumlah penyaluran kredit terus meningkat dari tahun-ketahun. Peranan kredit menjadi sangat penting karena, dengan adanya kredit seseorang atau badan usaha dapat menjalankan usahanya secara berkesinambungan dan membantu perusahaan untuk dapat membayar semua kewajibannya tepat pada waktunya. Namun tidak semua kredit yang diberikan kepada nasabah dapat tertagih pada waktunya tapi ada juga nasabah yang tidak lancar pelunasannya atau dapat digolongkan kepada kredit macet/ kredit bermasalah. Kredit bermasalah atau *non performing loans* (kredit macet) merupakan presentase jumlah kredit bermasalah dengan kriteria kurang lancar, diragukan, dan macet terhadap total kredit

---

<sup>1</sup> Faturrahman, Djamil. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014) Cet-2. h.65.

yang dikeluarkan bank.<sup>2</sup>

Meningkatnya kredit bermasalah bagi perbankan secara tidak langsung akan menghambat terbentuknya profitabilitas Bank tersebut, dan kerugian yang ditanggung Bank dari kredit bermasalah akan mengurangi jumlah modal sendiri sehingga Bank bersangkutan harus memasukan dana modal segar. Apabila dana Bank tidak mampu memasukan dana modal segar, maka tingkat kesehatan operasi bank tersebut menurun.<sup>3</sup>

Tingginya tingkat kredit macet juga akan berimbas pada perekonomian dan sistem moneter di negara tersebut yaitu dengan munculnya kredit bermasalah, dana yang seharusnya dikembalikan debitur kepada Bank tidak bisa berputar sehingga menyebabkan peranan Bank sebagai lembaga perantara tidak berfungsi. Hal ini akan mengganggu pertumbuhan ekonomi suatu negara secara keseluruhan.<sup>4</sup> Untuk itu, perlu adanya upaya untuk menurunkan tingkat kredit macet. Upaya untuk menurunkan tingkat kredit macet telah dilakukan dengan menggunakan banyak berbagai macam cara baik dari faktor internal maupun faktor eksternal, seperti menggunakan kebijakan perkreditan atau analisis kredit yang hati-hati, menjalankan manajemen risiko kredit yang ketat (*BI Checking*), dan melakukan pengembangan kompetensi atau pelatihan teknis kepada para pengelola kredit. Akan tetapi walaupun telah banyak cara yang dilakukan untuk menekan tingginya tingkat kredit macet, Bank masih saja dihadapkan dengan

---

<sup>2</sup> <http://Indonesianbankingstatistic.com>

<sup>3</sup>Siswanto, Sutojo. *Menangani Kredit Bermasalah*, (Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2018), h. 25-26.

<sup>4</sup> *Ibid.* Siswanto. h. 27.

terjadinya kredit macet yang tinggi.

Faktor eksternal juga seringkali memicu masalah kredit macet yaitu perkembangan kondisi ekonomi atau bidang usaha yang merugikan (kegagalan usaha kreditur), tidak adanya itikad baik dari para debitur untuk segera melunasi hutangnya pada waktu yang telah ditentukan. Kemudian musibah atau bencana alam yang sering terjadi.<sup>5</sup>

Bank BTPN Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas transaksi pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak hanya memberikan jasa lalu lintas pembayaran tetapi juga memiliki peranan seperti Bank Umum lainnya. Salah satu peran penting Bank BTPN Syari'ah (BPTNS) adalah melakukan kegiatan penghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat untuk masyarakat lewat Program tabungan Paket Masa Depan (PMD). Berdasarkan data Rekapitulasi pembiayaan yang diperoleh di BTPNS KCP Luragung produk PMD mengalami peningkatan pembiayaan macet atau dalam istilah perbankan dikenal dengan kredit macet.

Tabel 1.1  
Rekapitulasi Kolektibilitas Pembiayaan Macet PMD

Keterangan	Desember 2016	Desember 2017	Agustus 2018
Pembiayaan Macet	263,918,932	276,740,333	280,651,936

Sumber: BTPNS KCP Luragung

Berdasarkan hasil rekapitulasi kolektibilitas pembiayaan macet PMD

---

<sup>5</sup> *Ibid.* Siswanto. h. 23.

terjadi peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa Bank BTPN Syariah KCP Luragung memerlukan penanganan khusus bagi pembiayaan macet tersebut agar bisa dihilangkan atau diminimalisir.

Kredit atau pembiayaan bermasalah menjadi sangat penting bagi keberlangsungan hidup perbankan, hal ini menyebabkan perlunya perhatian khusus terhadap tingginya tingkat pembiayaan macet yang dimiliki sebuah Bank. Dengan demikian jika pembiayaan bermasalah tidak ditangani dengan baik, maka pembiayaan bermasalah merupakan sumber kerugian yang sangat potensial bagi bank. Untuk itu perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu terjadinya pembiayaan macet serta diperlukan penanganan yang sistematis dan berkelanjutan..

Pembiayaan adalah sumber pendapatan terbesar, namun sekaligus merupakan sumber risiko terbesar yang akan mengakibatkan terjadinya pembiayaan macet. Pembiayaan macet muncul ketika nasabah atau bank melakukan kelalaian dalam melaksanakan kewajibannya sehingga perlu adanya penyelesaian yang baik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui dari pihak bank penyebab terjadinya pembiayaan macet dan bagaimana cara penyelesaian pembiayaan macet pada produk Paket Masa Depan (PMD).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul: **"Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Macet Pada Produk Paket Masa Depan Di Bank Btpn Syariah Kcp Luragung Kabupaten Kuningan"**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang dipaparkan sebelumnya, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Faktor internal (analisis karyawan kurang baik, tekanan target, serta BI Checking) yang menjadi penyebab kredit/ pembiayaan macet di Bank BTPN Syariah KCP Luragung.
2. Faktor eksternal (kegagalan usaha kreditur, karakter nasabah, musibah) yang menjadi penyebab kredit/ pembiayaan macet di Bank BTPN Syariah KCP Luragung.
3. Penanganan Bank terhadap kredit/ pembiayaan macet di Bank BTPN Syariah KCP Luragung.
4. Penyelesaian faktor-faktor penyebab kredit/ pembiayaan macet di Bank BTPN Syariah KCP Luragung.

## **C. Fokus Masalah dan Sub Fokus Masalah**

Agar pembahasan tidak melebar dan tercapai tujuan penelitian, maka penulis membatasi masalah yaitu:

- a. Aspek yang dikaji adalah faktor-faktor eksternal penyebab terjadinya kredit/ pembiayaan macet dan solusinya.
- b. Subjek penelitian adalah nasabah Bank BTPN Syariah KCP Luragung.
- c. Adapun lokasi penelitian yang penulis kaji adalah di Bank BTPN Syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan.

## **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apa faktor-faktor eksternal (kegagalan usaha kreditur, karakter nasabah dan musibah) penyebab terjadinya pembiayaan macet produk Paket Masa Depan (PMD) di Bank BTPN syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan?
- b. Bagaimana solusi penyelesaian faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan macet produk Paket Masa Depan (PMD) di Bank BTPN syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan?
- c. Bagaimana pengaruhnya terhadap Bank setelah faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan macet produk Paket Masa Depan (PMD) di Bank BTPN syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan terselesaikan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Apa faktor-faktor eksternal (kegagalan usaha kreditur, karakter nasabah dan musibah) penyebab terjadinya pembiayaan macet produk Paket Masa Depan (PMD) di Bank BTPN syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan.
- b. Untuk Mengetahui Bagaimana solusi penyelesaian faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan macet produk Paket Masa Depan (PMD) di Bank BTPN syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan.
- c. Untuk Mengetahui Bagaimana pengaruhnya terhadap Bank setelah faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan macet produk Paket Masa Depan

(PMD) di Bank BTPN syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan terselesaikan.

## **F. Kegunaan Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Memberi sumbangan pemikiran/ide gagasan tentang solusi penanganan pembiayaan macet di Bank Syariah.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Manfaat bagi Bank BTPN Syariah**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan/sumbangan data dalam menentukan kebijakan tentang penanganan kredit atau pembiayaan macet.

#### **b. Bagi IAI BBC**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penyusunan program pembelajaran dan menambah koleksi perpustakaan tentang penelitian analisis faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan macet pada perbankan syariah.

#### **c. Bagi penulis/peneliti**

Sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana (S1) dan wahana mengembangkan keilmuan di bidang perbankan syariah serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dari perkuliahan.

#### **d. Bagi peneliti selanjutnya**

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya tentang analisis faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan macet.



## G. Sistematika Penulisan

Penelitian skripsi ini dibagi lima bab yang terbagi dalam beberapa sub bab, adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi pokok penelitian yaitu terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, fokus masalah dan subfokus, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, deskripsi teoritik berisi teori-teori yang dijelaskan ke dalam bentuk konsep-konsep penting dari variabel-variabel penelitian yang membahas tentang faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan macet berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu membahas hasil penelitian yang relevan serta kerangka pemikiran atau konseptual.

Bab III Metodologi Penelitian, proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan keperluan penelitian ini. Penelitian ini berisi pola umum yang akan digunakan yaitu desain penelitian deskriptif kualitatif yang terdiri dari *setting* penelitian atau tempat dan waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan pemeriksaan keabsahan data.

Bab IV Penelitian dan Pembahasan, berisi pemaparan data temuan penelitian dari analisis deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang analisis faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan macet. Pada bab ini menguraikan jawaban terhadap pokok permasalahan dari penelitian yaitu apakah faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan macet serta

pengaruh terhadap Bank setelah faktor-faktor penyebab pembiayaan macet terselesaikan.

Bab V Simpulan dan Saran, merupakan kesimpulan dan saran-saran dari peneliti mengenai persoalan yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya. Pada bagian akhir skripsi nanti adalah daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIK

#### A. Deskripsi Teoritik

##### 1. Bank Syariah

Bank berasal dari bahasa Italia “*banco*” yang artinya bangku. Bangku inilah yang digunakan oleh para Bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada nasabah, lalu istilah ini berubah populer dan resmi menjadi Bank. Menurut UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, yaitu:<sup>1</sup>

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Menurut Muhammad Syafii Antonio, “Bank Islam adalah Bank beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip islam, yakni Bank yang beroperasinya mengikuti ketentuan ketentuan syariah islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam.”<sup>2</sup> Sedangkan Menurut undang undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yaitu:

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan

---

<sup>1</sup> Nur Melinda, *Sistem Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Grafindo, 2015), h. 20.

<sup>2</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2017), cet- 28, h.18.

usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum syariah dan Bank pembiayaan rakyat syariah.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>3</sup> Sedangkan Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>4</sup>

Menurut Ensiklopedi Islam, Bank Islam atau Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.<sup>5</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatannya dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam, antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembayaran kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Perbankan Syariah No 21 tahun 2008: Nurnasrina, *Perbankan Syariah I*, (Pekanbaru: Suska Press, 2012), h. 19.

<sup>4</sup> *Ibid*, Undang-Undang Perbankan Syariah. h. 20.

<sup>5</sup> Warkum Sumitro, *Azaz-Azaz Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Keuangan Terkait*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004), Cet. Ke-.4, h.5.

Menurut Kasmir, Kegiatan-kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank umum secara lengkap yaitu: <sup>6</sup>

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit.
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- d. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya : surat wesel, surat pengakuan utang . Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah, SBI, obligasi, surat dagang berjangka waktu sampai 1 tahun, instrumen surat berharga lain berjangka waktu sampai 1 tahun.
- e. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabah (transfer).
- f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada Bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi, maupun dengan wesel unjuk cek, atau sarana lainnya.
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga (kegiatan: inkaso dan kliring).
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga (safety box).

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), h. 22.

- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- l. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh BI.
- m. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh BI.
- n. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada Bank atau perusahaan lain di bidang keuangan seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh BI.
- o. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh BI.
- p. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.
- q. Membeli melalui pelelangan agunan baik semua maupun sebagian

dalam hal debitur tidak memenuhi kewajiban kepada Bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.

- r. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh Bank sepanjang tidak bertentangan dengan UU ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu, kegiatan-kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh Bank umum di atas, terdapat juga kegiatan-kegiatan yang merupakan larangan bagi Bank umum sebagai berikut: <sup>7</sup>

- a. Melakukan penyertaan modal, kecuali pada Bank atau perusahaan lain dibidang keuangan serta kecuali penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasar prinsip syariah
- b. Melakukan usaha perasuransian.
- c. Melakukan usaha lain diluar kegiatan usaha sebagaimana diutarakan dalam tugas perbankan.

## **2. Produk-Produk Bank Syariah**

Berdasarkan Kodifikasi Produk Perbankan Syariah yang dikeluarkan oleh Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia tahun 2008, produk-produk Bank Syariah diklasifikasikan menjadi tiga bagian yaitu meliputi penghimpunan dana, penyaluran dan pembiayaan serta produk jasa.<sup>8</sup>

- a. Penghimpun dana

---

<sup>7</sup> *Ibid.* h. 25.

<sup>8</sup><http://www.ojk.go.id/peraturan-Bank-indonesia-nomor-14-26-pbi-2012>, Pada Tanggal 30 november 2018.

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *Wadi`ah* dan *Mudharabah*.<sup>9</sup>

#### 1) Giro *Wadi`ah*

Giro *Wadi`ah* adalah simpanan berdasarkan akad *Wadi`ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/*bilyet giro*, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.<sup>10</sup>

#### 2) Tabungan *Wadi`ah*

Tabungan *Wadi`ah* adalah simpanan berdasarkan akad *Wadi`ah* atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, ketentuan umum tentang penarikan tabungan adalah melalui buku tabungan dan kartu ATM tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/*bilyet giro*, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>11</sup>

#### 3) Deposito

Deposito adalah simpanan berdasarkan akad *Mudharabah Mutlaqah* atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan

---

<sup>9</sup>Adiwarman A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), Cet.Ke-8, h. 107

<sup>10</sup> Nurnasrina, *Op.Cit.* h. 105.

<sup>11</sup> *Ibid*, h. 107.



prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan Bank.<sup>12</sup>

### 3. Kredit/ Pembiayaan Macet

Bank Syariah melakukan pengelolaan uang masyarakat dan memutarkannya dalam berbagai macam investasi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Salah satunya yaitu dalam bentuk Pembiayaan. Pengertian pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:<sup>13</sup>

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musharakah*.
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bittamlik*.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istisna*.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qard*.
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.

Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan UUS dan pihak lain (nasabah penerima fasilitas) yang mewajibkan pihak lain yang dibiayai atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana

---

<sup>12</sup> Suma'ir, *Konsep kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), h. 79.

<sup>13</sup> Faturrahman, Djamil. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014) Cet-2. h.64.

tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.

Dari pengertian mengenai pembiayaan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Sesuai dengan fungsinya, dalam transaksi pembiayaan Bank Syariah bertindak sebagai penyedia dana.
- b. Setiap nasabah penerima fasilitas (debitur) yang telah mendapat pembiayaan dari Bank Syariah apapun jenisnya, setelah jangka waktu tertentu wajib untuk mengembalikan pembiayaan tersebut kepada Bank Syariah berikut imbalan atau bagi hasil.

Sebagai upaya memperoleh pendapatan yang maksimal mungkin, aktivitas pembiayaan Bank Syariah juga menganut asas syariah, yakni dapat berupa bagi hasil keuntungan ataupun jasa manajemen. Upaya ini harus dikendalikan sedemikian rupa sehingga kebutuhan likuiditas dapat terjamin dan tidak butuh banyak dana yang mengganggu. Supaya dapat memaksimalkan pengelolaan dana maka manajemen Bank Syariah harus memperhatikan tiga aspek penting dalam pembiayaan yaitu:<sup>14</sup>

- a. Aman

---

<sup>14</sup> Fathurrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bemasalah di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012)

Adalah keyakinan bahwa dana telah dilempar dapat ditarik kembali sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Untuk menciptakan kondisi tersebut, sebelum dilakukan pencairan pembiayaan, Bank terlebih dahulu harus melakukan survey usaha untuk memastikan bahwa usaha yang dibiayai layak. Dilarang memberikan pembiayaan lantak kasihan. Bank harus betul-betul jeli dalam melihat usaha yang diajukan.

b. Lancar

Adalah keyakinan bahwa dana Bank dapat berputar dengan cepat dan lancar. Semakin cepat perputaran dananya, maka pengembangan Bank akan semakin baik. Untuk itu Bank harus membidik segmen pasar yang perputarannya harian, mingguan atau bulanan. Kompisisi antara yang bulanan dan harian atau mingguan harus berimbang dan akan lebih baik lagi jika hariannya lebih banyak.

c. Menguntungkan

Adalah perhitungan dana proyeksi yang tepat, untuk memastikan bahwa dana yang dilempar mendapatkan pendapatan. Semakin tepat dalam memproyeksi usaha, kemungkinan besar gagal dapat diminimalisasi. Kepastian pendapatan ini memiliki pengaruh yang besar bagi Bank. Karena para deposan akan secara langsung akan merasakan dampaknya. Semakin besar pendapatan Bank, maka semakin besar pula bagi hasil yang diterima oleh anggota penabung atau sebaliknya. Besar kecilnya bagi hasil tentu saja akan dipengaruhi oleh bagi hasil Bank yang diterima dari nasabah peminjam. Oleh

karena itu hubungan timbal balik ini harus dipelihara supaya tidak saling merugikan.

Pembiayaan Bermasalah adalah pembiayaan yang menurut kualitasnya didasarkan atas resiko kemungkinan terhadap kondisi dan kepathuan nasabah pembiayaan dalam memenuhi kewajiban untuk membayar bagi hasil, serta melunasi pembiayaannya. Demikian penilaian kualitas pembiayaan dapat digolongkan menjadi:<sup>15</sup>

a. Lancar

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

b. Dalam Perhatian Khusus

Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau *margin* sampai dengan 90 hari. Akan tetapi selalu menyampaikan laporan keuangan secara teratur dan akurat, dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan pengikatan agunan kuat, serta pelanggaran terhadap persyaratan perjanjian piutang yang tidak prinsipil.

c. Kurang Lancar

---

<sup>15</sup> Siswanto, Sutojo. *Menangani Kredit Bermasalah*, (Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2018), h. 13.

Apabila terdapat tunggakan pembiayaan angsuran pokok dan atau *margin* yang telah melewati 90 hari sampai 180 hari, penyampaian laporan keuangan tidak secara teratur dan meragukan, dokumentasi perjanjian piutang kurang lengkap dan pengikatan agunan kuat. Terjadi pelanggaran terhadap persyaratan pokok perjanjian piutang, dan berupaya melakukan perpanjangan piutang untuk menyembunyikan kesulitan keuangan.

d. Diragukan

Apabila terjadi tunggakan pembiayaan angsuran pokok dan atau *margin* yang telah melewati 180 hari sampai dengan 270 hari. Nasabah tidak menyampaikan informasi keuangan atau tidak dapat dipercaya, dokumentasi perjanjian piutang tidak lengkap dan pengikatan agunan lemah serta terjadi pelanggaran yang prinsipil terhadap persyaratan pokok perjanjian.

e. Macet

Apabila terjadi tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau *margin* yang telah melewati 270 hari, dan dokumentasi perjanjian piutang dan pengikatan agunan tidak ada.

Dalam berbagai peraturan yang diterbitkan Bank Indonesia tidak dijumpai pengertian dari Pembiayaan Bermasalah. Begitu juga istilah *Non Performing Financing* (NPF) untuk memfasilitasi pembiayaan maupun istilah *Non Performing Loan* (NPL) untuk fasilitas kredit tidak dijumpai dalam peraturan-peraturan yang

diterbitkan Bank Indonesia. Namun dalam setiap statistik Perbankan Syariah yang diterbitkan oleh Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia dapat dijumpai istilah *Non Performing Financings* (NPF) yang diartikan sebagai Pembiayaan Non Lancar mulai dari kurang lancar sampai macet. Pembiayaan bermasalah dilihat dilihat dari segi produktifitasnya (*Performance-nya*) yaitu dalam kaitannya dengan kemampuan menghasilkan pendapatan bagi Bank, bila sudah berkurang atau menurun dan bahkan mungkin sudah tidak ada lagi sudah tentu mengurangi pendapatan dan memperbesar biaya pencadangan, yaitu PPAP (Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif), sedangkan dari skala makro ekonomi dapat mengurangi kontribusi terhadap pembangunan dan pertumbuhan ekonomi.

#### **4. Penyebab Terjadinya Pembiayaan bermasalah**

Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada dalam perusahaan sendiri, dan faktor utama dalam faktor ini adalah faktor managerial. Timbulnya kesulitan-kesulitan keuangan perusahaan yang disebabkan perusahaan. Untuk menentukan langkah yang perlu diambil dalam menghadapi pembiayaan bermasalah terlebih dahulu perlu diteliti sebab-sebab terjadinya pembiayaan bermasalah. Apabila pembiayaan bermasalah disebabkan faktor eksternal, perusahaan tidaklah perlu melakukan analisis lebih lanjut. Yang perlu dianalisis adalah faktor

internal yaitu faktor yang terjadi akibat manajerial. Apabila Bank telah melakukan pengawasan secara seksama dari hari kehari, bulan ke bulan, dan tahun ketahun, lalu timbul pembiayaan bermasalah, sedikit banyak terkait pula dengan kelemahan pengawasan itu sendiri. Kecuali aktivitas pengawasan telah dilaksanakan dengan baik, masih juga terjadi kesulitan keuangan, perlu diteliti sebab akibat pembiayaan bermasalah secara lebih mendalam. Kemungkinan kesalahan tersebut diakibatkan oleh kesengajaan manajemen perusahaan, yang berarti pengusaha telah melakukan hal-hal yang tidak jujur. Misalnya mengalihkan penggunaan dana yang tersedia untuk keperluan kegiatan usaha lain diluar usaha yang disepakati.<sup>5</sup>

Dalam lembaga keuangan tentunya pembiayaan bermasalah menjadi musuh nomor satu dalam sebuah pengembangan usaha, keberadaannya mempengaruhi rentabilitas usaha dan menurunkan tingkat kualitas aktiva produktif. Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal.<sup>16</sup>

#### a. Faktor Internal

Faktor Internal adalah faktor yang terjadi akibat manajerial apabila Bank telah melakukan pengawasan secara seksama dari hari kehari, bulan ke bulan, dan tahun ke tahun, lalu timbul pembiayaan bermasalah secara lebih mendalam, kemungkinan kesalahan tersebut diakibatkan oleh kesengajaan manajemen perusahaan, yang berarti

---

<sup>16</sup> Siswanto, Sutojo. *Menangani Kredit Bermasalah*, (Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2018), h. 18.

pengusaha telah melakukan hal-hal yang tidak jujur. Misalnya, mengalihkan penggunaan dana yang tersedia untuk keperluan kegiatan usaha lain diluar usaha yang disepakati.

Faktor Internal di Bank adalah penyumbang terbesar dalam menumbuhkan pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir melalui pemahaman petugas pembiayaan secara benar dan dilengkapi dengan prosedur kerja yang menjadi scuan petugas dalam merealisasikan pembiayaan kepada anggotanya. Dalam hal ini faktor internal yang paling banyak berpengaruh yakni:<sup>17</sup>

#### 1) Analisis Kurang Baik

Bank dalam merekrut karyawan harus mencari orang yang taat beribadah, orang yang rajin beribadah, memiliki sikap kejujuran dan menghargai harta milik orang lain. Kehancuran Bank-bank yang terdahulu disebabkan oleh *fraud* (kecurangan) dari para karyawan-karyawan yang telah terbiasa menerima pengajuan pembiayaan yang sebenarnya tidak layak untuk dibiayai. Pengetahuan terhadap manajemen pembiayaan merupakan langkah terbaik dalam mengantisipasi teradinya pembiayaan. Dalam hal ini, pihak Bank haruslah membekali pengetahuan mengenai manajemen pembiayaan yang dimulai dari memilih calon penerima pembiayaan yang potensial, melakukan analisis hingga komite pembiayaan. Minimnya pengetahuan tentang pemberian

---

<sup>17</sup> *Ibid.* Siswanto, h.19.



pembiayaan menjadikan salah sasaran dalam mencari calon anggota pembiayaan yang potensial.

## 2) Tekanan Target

Pembiayaan yang bermasalah juga disebabkan oleh sikap petugas yang tidak memiliki sikap profesional dalam pemberian pembiayaan, seorang petugas pembiayaan pada petugas Bank harus bersifat profesional dan tidak mementingkan keuntungan pribadi karena tekanan target yang ditetapkan. Terkadang pemberian pembiayaan diberikan kepada pihak keluarga atau perkawanan untuk memenuhi target yang akhirnya mengabaikan profesionalisme managerial. Sehingga ketika pembiayaan yang diberikan kepada anggota itu mengalami masalah maka petugas pembiayaan merasa malu untuk menegur dan menagihnya, kondisi ini akan semakin beresiko ketika cara tersebut masih dilakukan.

## 3) Lemahnya Sistem *BI Checking*

Seringkali kegagalan sebuah Bank lebih sering disebabkan kurang taatnya organisasi khususnya kelengkapan SOP yang jarang dimiliki, kondisi ini menyebabkan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan sering kali mengabaikan sistem BI checking sehingga target pertumbuhan Bank tidak dapat berkembang secara stagnasi bahkan mengalami penurunan rentabilitas.

## b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang menjadi penyebab terjadinya pembiayaan macet oleh pihak diluar bank yaitu:<sup>18</sup>

1.) Kegagalan Usaha Nasabah

Dalam hal ini pihak Bank harus memperhatikan pula tentang kemampuan calon anggota pembiayaan dalam manajemen usaha yang dilakukan calon anggota. Biasanya seorang wiraswasta sudah mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dari usahanya apabila sudah berjalan minimal 2 tahun. Oleh karena itu kebijakan yang berlaku di Bank jika calon anggota pembiayaan usahanya belum berjalan 2 tahun maka pihak Bank tidak diperkenankan untuk menerima pengajuan pembiayaan untuk bisa meminimalisir resiko yang ada.

2) Karakter Nasabah

Jika masyarakat mengetahui keberadaan Bank yang dapat memberikan pinjaman dana, tentunya ada sebagian orang yang berbondong-bondong datang untuk mengajukan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhannya. Akan tetapi kebanyakan dari mereka yang datang ke Bank adalah mereka yang telah ditolak oleh perbankan lain. Kegiatannya Bank dengan berbagai ansumsi diantara masih banyak anggapan bahwa Bank sama dengan lembaga sosial keagamaan lain yang berorientasi untuk menolong tanpa pamrih untuk dakwah. Kenyataan ini harus

---

<sup>18</sup> *Ibid.* Siswanto, h. 23-24.

disadari oleh pengelola Bank untuk lebih berhati-hati dalam memilih atau menyeleksi calon penerima pembiayaan.

### 3) Musibah

Iklm di Indonesia yang saat ini tidak menentu, hal ini menjadi salah satu yang harus dihadapi dalam pemberian pembiayaan. Faktor bencana alam merupakan indicator kegagalan yang sulit diprediksi seperti: gempa bumi, banjir, sunami, dan lain sebagainya, merupakan salah satu penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah. Antisipasi dari faktor ini adalah dengan ikut asuransi.

## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

Untuk mendukung penelaahan yang lebih mendetail seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penelitian ini berusaha untuk melakukan kajian awal terhadap pustaka ataupun karya-karya yang mempunyai relevansi terhadap topik yang ingin diteliti. Penelitian tentang pembiayaan macet masih belum terlalu banyak, sebagai wujud untuk menghindari terjadinya plagiat penelitian, maka berikut ini akan disajikan beberapa pustaka yang berupa karya tulis ilmiah yang relevan dengan judul penelitian ini.

1. Skripsi berjudul “Analisis Penyebab Terjadinya Pembiayaan Macet Dan Penyelesaiannya Terhadap Produk Pembiayaan Ijarah Multijasa (Studi Kasus Di BPRS Bandar Lampung)”. Oleh Tiara Agustina mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas

Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. Dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya pembiayaan macet dan penyelesaiannya terhadap produk pembiayaan ijarah multijasa. Penelitian merupakan penelitian lapangan (*Field research*), yang diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan sumber data primer yaitu diambil dari observasi dan wawancara, serta data sekunder berupa studi kepustakaan dan dokumentasi lainnya, kemudian keseluruhan data dikumpulkan selanjutnya penulis menganalisis data tersebut hingga memperoleh kesimpulan. Hasil dari penelitian adalah yang menyebabkan terjadinya pembiayaan macet pada produk pembiayaan ijarah multijasa pada BPRS Bandar Lampung adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah kurang cermatnya petugas pembiayaan atau pihak Bank dalam menganalisis karakter calon nasabah, dan factor eksternal merupakan faktor yang terjadi diluar dari kesalahan Bank. Faktor eksternal juga disebabkan adanya penyebab sengaja yaitu nasabah sengaja tidak membayar angsuran pembiayaan dan tidak sengaja yaitu faktor bencana alam seperti meninggal dunia merupakan salah satuyang mengakibatkan pembiayaan macet. Upaya dalam penyelesaian pembiayaan macet terhadap produk pembiayaan ijarah multijasa pada BPRS Bandar Lampung adalah menggunakan sistem rescheduling atau penjadwalan ulang, system reconditioning atau perubahan persyaratan kembali dan restructuring atau penataan kembali. Dengan menggunakan ketiga sistem

tersebut BPRS Bandar Lampung dapat mengurangi kerugian yang terjadi atau yang dialami oleh BPRS Bandar Lampung dalam pemberian pembiayaan.

2. Skripsi berjudul “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet Pada Bank “X” di Kabupaten Jember”. Oleh Sari Mukhsinati mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa sajakah yang dapat menyebabkan terjadinya kredit macet pada Bank “X” di Kabupaten Jember. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain  $X_1=Character$ ,  $X_2=Capacity$ ,  $X_3=Capital$ ,  $X_4=Collateral$  dan  $X_5=Condition$ , sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah  $Y=kredit\ macet$ . Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F. objek penelitian dalam penelitian ini adalah Bank “X” di Kabupaten Jember, dan jumlah respondennya adalah sebanyak 55 debitur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab terjadinya kredit macet disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, berdasarkan faktor *Character* ( $X_1$ ), kedua faktor *Capacity* ( $X_2$ ), terakhir faktor *Capital* ( $X_3$ ). Sedangkan untuk faktor *Collateral* ( $X_4$ ) dan *Condition* ( $X_5$ ) menunjukkan hasil yang berbeda dimana variabel tersebut berpengaruh tidak signifikan terhadap adanya kredit macet.

Tabel 2.1  
Ringkasan Penelitian Terdahulu

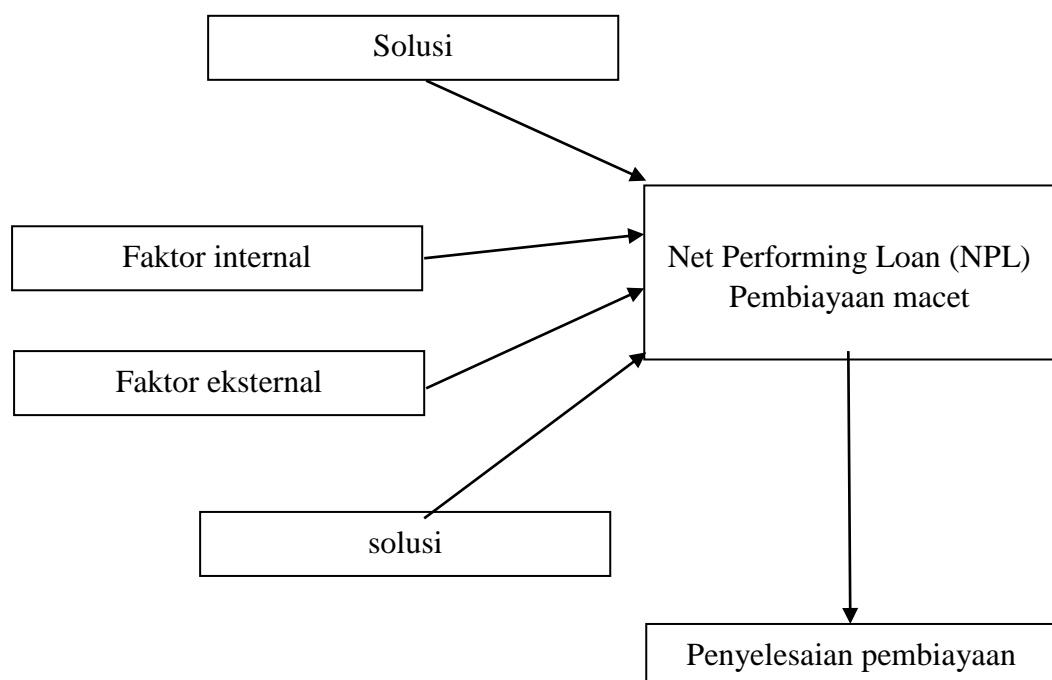
No.	Peneliti dan Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	Tiara Agustina “Analisis Penyebab Terjadinya Pembiayaan Macet Dan Penyelesaiannya Terhadap Produk Pembiayaan Ijarah Multijasa (Studi Kasus Di BPRS Bandar Lampung)”	Analisis Penyebab Terjadinya Pembiayaan Macet Dan Penyelesaiannya Terhadap Produk Pembiayaan Ijarah Multijasa	Kualitatif (field research)	Faktor internal adalah kurang cermatnya petugas pembiayaan atau pihak Bank dalam menganalisis karakter calon nasabah, dan factor eksternal merupakan faktor yang terjadi diluar dari kesalahan Bank.
2.	Hermawan Soebagio (2005) “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Non-Performing Loan (NPL) pada Bank Umum Konvensional”.	Dependen : Non-Performing Loan  Independen: Nilai Kurs, Tingkat Inflasi, GDP, CAR, KAP, Tingkat Suku Bunga Kredit dan LDR.	Regresi linear berganda	Nilai Kurs, Inflasi KAP, Tingkat Suku Bunga Kredit berpengaruh positif signifikan terhadap Non-Performing Loan, GDP berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Non-Performing Loan dan CAR serta LDR mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap terjadinya Non-Performing Loan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah variabel yang digunakan serta metodologi penelitiannya. Pemilihan

variabel pada penelitian ini didasarkan pada 2 penelitian terdahulu yang menggunakan variable dependen NPL dan satu lagi menggunakan kualitatif berbasis *field research* sedangkan penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan studi kasus.

### C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan pada tujuan penelitian, deskripsi teori, hasil penelitian sebelumnya, dan permasalahan yang telah dikemukakan sebagai dasar perumusan hipotesis, untuk memudahkan dalam melakukan penelitian maka dibuat suatu kerangka pemikiran teoritis yang menjadi acuan dalam melakukan pengumpulan data dan analisisnya. Selain itu didasarkan pada variabel-variabel sebagai dasar kerangka pemikiran teoritis, maka akan dijelaskan tentang pengaruh faktor eksternal dan internal terhadap NPL. Secara sistematis, kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut ini:



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono, Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.<sup>1</sup> Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan studi kasus.

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.<sup>2</sup>

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna yaitu data sebenarnya yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi pada penelitian kualitatif dinamakan *transferability*.<sup>3</sup>

Metode ini digunakan untuk mencari faktor-faktor penyebab pembiayaan macet dan solusinya pada produk paket masa depan di Bank BTPN Syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan.

---

<sup>1</sup>Sugiyono. 2018. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. h. 2.

<sup>2</sup>*Ibid.* h. 9.

<sup>3</sup>*Ibid.*



## **B. Tempat Dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian ini di Bank BTPN Syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan

Adapun alasan peneliti memilih tempat di Bank BTPN Syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan untuk dijadikan lokasi penelitian dikarenakan atas pertimbangan dari berbagai hal, diantaranya sebagai berikut:

- a. Lokasi penelitian mudah untuk dijangkau.
- b. Lokasi penelitian persis berada di satu kecamatan dengan peneliti tinggal.
- c. Lebih efisien dari segi waktu, tenaga dan biaya, serta
- d. Mendapat izin dari pihak Bank BTPN Syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan.

### **2. Waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (Enam) bulan, terhitung dari 01 November 2018 sampai 10 April 2019. Adapun untuk jadwal penelitian dapat dilihat dalam tabel.3.1. di bawah ini, yaitu :

No	Jenis kegiatan	Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■																							
2	Penerimaan SK judul		■																						
3	Pengajuan Usulan Proposal			■																					
4	Revisi Usulan Proposal				■																				
5	Sidang proposal					■																			
6	Pengamatan & penentuan lokasi penelitian						■																		
7	Pengambilan data awal							■																	
8	Observasi dan wawancara								■	■	■	■	■												
9	Bimbingan 1													■											
10	Bimbingan 2														■										
11	Bimbingan 3															■									
12	Bimbingan 4																■								
13	Sidang munaqosah																	■							
14	Perbaikan hasil sidang																						■		

## C. Data dan Sumber Data

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu serta ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>1</sup> Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*). Situasi sosial tersebut, dapat dinyatakan sebagai objek penelitian yang ingin diketahui “apa yang terjadi” di dalamnya. Pada situasi sosial atau objek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*), orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu.<sup>2</sup>

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>3</sup> Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori baru.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> *Ibid.* h.215.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> *Ibid.* h.216.

<sup>4</sup> *Ibid.*

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling*. *Probability Sampling* meliputi, *simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area random*. *Non-probability Sampling* meliputi, *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling oksidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang sedang diteliti.<sup>6</sup> Sumber data dari penelitian ini didapatkan dari dua sumber yaitu:

**a) Sumber data primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misal data yang didapat langsung dari lapangan berupa hasil wawancara dan observasi. Pihak yang menjadi nara sumber diantaranya adalah pimpinan BTPN syariah KCP Luragung, manajer bidang marketing atau sales marketing dan nasabah yang menunggak atau pembiayaan macet.

---

<sup>5</sup> *Ibid.* h. 217-218.

<sup>6</sup> *Ibid.* h. 219.

### b) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misal data yang bersumber dari literature yang didapat dari studi kepustakaan yang berhubungan dengan kredit macet dan Bank syariah baik berupa buku-buku dokumen maupun online.<sup>7</sup>

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

### a. Observasi

Menurut Ronny Kountur, “observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung obyek ke lapangan”.<sup>8</sup> Menurut Sanafiah Faisal dalam Sugiyono, “observasi dibedakan dalam 3 jenis yaitu observasi partisipatif, observasi terstruktur atau tersamar dan observasi tak berstruktur.”<sup>9</sup>

### b. Wawancara Mendalam

Menurut Ronny Kountur, “wawancara merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan narasumber.”<sup>10</sup> Menurut Moleong, wawancara mendalam (*in-depth-interview*) adalah “proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan

---

<sup>7</sup> *Ibid.* h. 224-225.

<sup>8</sup> Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Buana Printing. h. 184.

<sup>9</sup> *op, cit.* h. 226.

<sup>10</sup> *Op, Cit.* h. 186.

diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini, metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah di persiapkan sebelumnya.<sup>11</sup>

**c. Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, sekolah, tempat kerja, masyarakat, dan autobiografi.<sup>12</sup>

**d. Triangulasi**

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada .<sup>13</sup> Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data untuk mengumpulkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi terus terang/ tersamar, wawancara semi struktur/ tidak terstruktur dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

**E. Teknik Pengolahan Data**

Menurut Bogdan dalam Sugiyono, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana

---

<sup>11</sup> Noor Wahyuni, In-Depth Interview (Wawancara Mendalam) – Binus QMC, 2014, (<https://qmc.binus.ac.id/2014/10/28/in-depth-interview-wawancara-mendalam/>).

<sup>12</sup>*Ibid.* h. 240.

<sup>13</sup>*Ibid.* h. Sugiyono. 241.

yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>14</sup>

Selanjutnya menurut Sugiyono, “analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh yang selanjutnya dikembangkan menjadi suatu hipotesis “. Berikut ini diagram mengenai proses analisis data model Miles and Huberman seperti dikutip Sugiyono yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>15</sup>

Data yang didapat baik dari sumber data primer berupa wawancara dan observasi maupun sumber data sekunder berupa studi kepustakaan untuk selanjutnya direduksi, dikategorikan dan disimpulkan. Menurut Boedi Abdullah, mereduksi data berarti merangkum untuk memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting serta mencari tema dan polanya sehingga akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya apabila diperlukan.<sup>16</sup>

Langkah selanjutnya dalam proses analisis data adalah penyajian data. Menurut Sugiyono, “dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.”<sup>17</sup> Langkah terakhir dalam proses analisis data berdasarkan model Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Sugiyono, “kesimpulan awal yang dikemukakan peneliti

---

<sup>14</sup>*Ibid.* Sugiyono. h. 244.

<sup>15</sup> *Ibid.* Sugiyono. h. 247.

<sup>16</sup>Budi, Abdoellah. 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bandung: Pustaka Setia. h. 221.

<sup>17</sup> *Ibid.* Sugiyono. h. 249.

dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya”.<sup>18</sup>

#### **F. Pemeriksaan Keabsahan Data**

Menurut Budi Abdoellah, ”pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan uji kredibilitas.” Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negative, menggunakan bahan referensi dan member check.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini uji kredibilitas yang dilakukan adalah dengan cara peningkatan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan member check.

1. Peningkatan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.
2. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber data dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap tiga unsur yang berbeda yaitu pimpinan BTPN syariah KCP Luragung, manajer bidang marketing atau sales marketing dan nasabah yang menunggak atau pembiayaan macet. Keterangan dari hasil wawancara terhadap ketiga narasumber tersebut dideskripsikan dan dikategorisasikan, mana pandangan yang sama dan mana pandangan yang berbeda kemudian dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan

---

<sup>18</sup> *Ibid.* Sugiyono. h. 253.

<sup>19</sup> *Ibid.* Budi. h. 121.



selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan ketiga sumber data tersebut. Sedangkan triangulasi teknik pengambilan data dilakukan dengan mencocokkan keterangan dari hasil wawancara dengan data yang didapat dari observasi.

3. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi yang digunakan dapat berupa alat perekam wawancara dan foto-foto hasil observasi.

4. Member check dilakukan dengan cara melakukan cek antara data yang diperoleh peneliti dengan keterangan narasumber.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah berdirinya BTPN Syariah**

BTPN Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan yaitu, PT Bank Sahabat Purbadanarta dan Unit Usaha Syariah (UUS) BTPN. Bank Sahabat Purbadanarta yang berdiri sejak Maret 1991 di Semarang, merupakan bank umum non devisa yang 70% sahamnya diakuisisi oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN), pada 20 Januari 2014, dan kemudian dikonversi menjadi BTPN Syariah berdasarkan Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tanggal 22 Mei 2014. Unit Usaha Syariah BTPN yang difokuskan melayani dan memberdayakan keluarga pra sejahtera di seluruh Indonesia adalah salah satu segmen bisnis di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk sejak Maret 2008, kemudian di *Spin Off* dan bergabung ke BTPN Syariah pada Juli 2014. BTPN Syariah adalah anak perusahaan BTPN, dengan kepemilikan saham 70% dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia. Bank beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpencil yang belum terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain menyediakan akses layanan keuangan kepada masyarakat tersebut, BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata pencaharian

nasabahnya agar dapat terus berlanjut serta membina masyarakat yang lebih sehat melalui program Daya-nya.

Lembaga keuangan baik bank maupun non bank lagi ramai-ramainya memberikan pembiayaan kepada nasabahnya, hal tersebut tidak berbeda jauh antara lembaga yang satu dengan lembaga yang lainnya, namun BTPN Syariah memiliki keunggulan tersendiri jika dibandingkan dengan lembaga yang lain, ada lima keunggulan BTPN Syariah, yaitu:

- a. BTPN Syariah merupakan satu-satunya bank syariah yang memiliki fokus melayani segmen masyarakat pra-sejahtera produktif (financial inclusion) di seluruh Indonesia, hal ini menjadi menarik karena sebagian besar bank syariah yang ada di Indonesia menghindari pelayanan pada segmen tersebut.
- b. BTPN Syariah merupakan satu-satunya bank syariah yang memprioritaskan pemberdayaan bagi kaum perempuan berdasarkan prinsip syariah.
- c. 90 persen karyawan yang dimiliki oleh BTPN Syariah adalah perempuan.
- d. BTPN Syariah menjadi satu-satunya bank syariah yang memberikan kesempatan kepada seluruh lulusan SMA untuk memiliki karir di dunia perbankan.
- e. BTPN Syariah membuktikan sebagai bank yang mampu melahirkan generasi bankir-bankir baru dalam melayani masyarakat pra-sejahtera produktif (productive poor banker).

## 2. Visi dan Misi

Menurut direktur utama bank BTPN dengan tujuan untuk memberikan makna lebih dalam hidup serta meningkatkan taraf hidup rakyat Indonesia secara signifikan, maka kami percaya bahwa BTPN akan tumbuh menjadi bank *mass market* terbaik di Indonesia. Berikut visi dan misi bank BTPN Syariah:

### a. Visi

“Menjadi bank *mass market terbaik*, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia”

### b. Misi

- 1) Bersama, kita ciptakan kesempatan untuk tumbuh dan hidup yang lebih berarti
- 2) Memberdayakan jutaan keluarga pra/cukup sejahtera
- 3) Meraih kehidupan yang lebih baik, dengan membangun 4 (empat) perilaku nasabah yaitu : (i) Berani Berusaha, (ii) Disiplin, (iii) Kerja keras, (iv) Saling Bantu.

## 3. Struktur Organisasi BTPN Syariah

Kantor cabang merupakan perpanjangan tangan dari kantor pusat dalam menunjang kegiatan perbankan yang berhubungan dengan pelayanan. Dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan serta untuk peningkatan kualitas dan budaya perusahaan, maka diperlukan adanya struktur organisasi untuk mengupayakan

keselarasan dalam pembagian tugas, wewenang serta tanggungjawab masing-masing dan untuk membentuk kekuatan internal.

a. Kepengurusan BTPN Syariah area Gejayan

Business Coach: Darwina Agustina Pane

Business Manager : Lia Nurliawati

Senior CO : Dina Rosiana

Community Officer 1 : Amah

Community Officer 2 : Desi

b. Dewan Komisaris

1) Kemal Azis Stamboel

2) Dewie Pelitawati

3) Mahdi Syahbuddin

c. Dewan Direksi

1) Harry A.S. Sukadis

2) Ratih Rachmawaty

3) Taras Wibawa Siregar

4) Setiasmo

5) Gatot Adhi Prasetyo

d. Dewan Pengawas Syariah

1) KH. DRS. Amidhan

2) KH. Ahmad Cholil Ridwan, LC

4. Produk Bank BTPN Syariah

BTPN Syariah sebagai bank baru terus berupaya menyediakan produk-produk unggulan yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan nasabah untuk memiliki kehidupan yang lebih baik.

Fokus pada pemberdayaan nasabah pra sejahtera produktif, BTPN Syariah memiliki 2 (dua) produk utama yaitu produk pendanaan dan produk pembiayaan . kedua produk ini semata-mata ditujukan untuk memberdayakan keluarga pra-sejahtera produktif.

#### 5. Pendanaan

Produk pendanaan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menumbuhkan jutaan rakyat Indonesia. Nasabah tidak hanya mendapatkan kenyamanan bertransaksiperbankan dan imbal hasil yang optimal, namun memiliki kesempatan membantu keluarga pra / cukup sejahtera di seluruh Indonesia untuk memperoleh hidup yang lebih baik.

Produk pendanaan ini juga terdiri dari beberapa produk unggulan lainnya, yaitu :

##### 1) Tabungan Citra iB

Tabungan Citra iB adalah tabungan dengan setoran awal yang ringan, melalui perjanjian bagi hasil (akad *Mudharabah mutlaqah*) nasabah mendapat kemudahan untuk bertransaksi diseluruh cabang BTPN Syariah dan bebas biaya administrasi bulanan.

Manfaat dari Tabungan Citra iB ini adalah (i) fleksibel, karena berbentuk tabungan jadi nasabah bisa melakukan penarikan kapan saja. (ii) setoran awal yang ringan, (iii) leluasa, lakukan tarik tunai tanpa batas penarikan dicabang bank serta transaksi *Online* antar bank. (iv) aman, reputasi dan kinerja unggul berkelanjutan bank adalah jaminan ketenangan hati nasabah. Tabungan Citra iB juga mempunyai resiko dalam konsep bagi hasil, yaitu nasabah berpotensi mendapat tingkat imbal hasil yang lebih rendah atau lebih tinggi dari ekspektasi tergantung pada kinerja bank.

## 2) Tabungan Taseto Premium iB

Tabungan Taseto Premium iB adalah tabungan yang sistemnya dikelola semi deposito, nasabah yang membuka tabungan taseto akan difasilitasi kartu ATM untuk kemudahan layanan transaksi. Manfaat Tabungan Taseto Premium iB adalah (i) Fleksibel, karena berbentuk tabungan jadi nasabah bisa melakukan penarikan kapan saja. (ii) Bebas biaya administrasi bulanan, (iii) bebas tarik tunai tanpa batas dan transaksi online antar cabang BTPN Syariah dan kantor syariah, (iv) aman, reputasi dan kinerja unggul berkelanjutan BTPN Syariah adalah jaminan ketenangan hati nasabah. Tabungan Taseto Premium iB juga mempunyai resiko dalam konsep bagi hasil, yaitu nasabah berpotensi mendapatkan imbal hasil yang lebih

rendah atau lebih tinggi dari ekspektasi tergantung kinerja dari bank.

### 3) Deposito iB

Deposito iB adalah tabungan deposito dengan pilihan jangka waktu sesuai kebutuhan nasabah, penempatan deposito dilakukan berdasarkan perjanjian bagi hasil antara Bank (*Mudharib*) dengan nasabah pemilik dana (*shahibul maal*) dengan jangka waktu yang bervariasi mulai dari 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 18, dan 24 bulan. Deposito iB mempunyai manfaat diantaranya : (i) imbal hasil optimal, (ii) mendapatkan layanan personal eksklusif dari banker di cabang tertentu, (iii) aman, reputasi dan kinerja unggul berkelanjutan BTPN Syariah adalah jaminan ketenangan. Deposito iB juga mempunyai resiko yaitu konsep bagi hasilnya kompetitif, bisa lebih rendah dari ekspektasi dan bisa jadi lebih tinggi tergantung kinerja bank.

### 4) Giro iB

Giro iB di btpn Syariah menggunakan akad *Wadiah Yad Al Dhamanah*, tidak ada imbal hasil tetapi dapat diberikan bonus, bonus dimaksud tidak diperjanjikan dan berdasarkan kebijaksanaan bank. Giro iB mempunyai manfaat diantara (i) fleksibel yaitu kemudahan dalam melakukan transaksi, (ii) eksklusif yaitu mendapatkan pelayanan personal banker di cabang tertentu, (iii) aman maksudnya reputasi dan kinerja



unggul berkelanjutan BTPN Syariah adalah jaminan ketenangan hati. Resiko dari Giro Ib diantaranya tidak ada imbal hasil tetapi dapat diberikan bonus, bonus dimaksud tidak diperjanjikan dan berdasarkan kebijaksanaan bank, selanjutnya adanya resiko transaksi terkait dengan penggunaan fasilitas buku cek dan bilyet giro.

#### 5) Taseto Mapan iB

Taseto Mapan iB merupakan produk simpanan berjangka yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*, dengan berbagai keuntungan antara lain setoran awal yang ringan dan bagi hasil yang kompetitif. Selain itu, Taseto Mapan iB bebas biaya administrasi dan setoran bulanan menggunakan sistem *Autodebet* dari rekening tabungan BTPN Syariah.

#### 6. Pembiayaan

Produk BTPN Syariah dalam hal pembiayaan adalah Produk Paket Masa Depan (PMD). Paket Masa Depan adalah program terpadu BTPN Syariah yang diberikan kepada sekelompok perempuan dipedesaan yang ingin berusaha dan memiliki impian untuk merubah hidup, tetapi tidak memiliki akses ke layanan perbankan. PMD mengedepankan 4 (empat) perilaku efektif dalam menggapai mimpi mereka yaitu berani berusaha, disiplin, kerja keras dan saling bantu. BTPN Syariah secara rutin melakukan program pemberdayaan yang berkelanjutan dan terukur.

Produk PMD terdiri dari beberapa manfaat yang ditawarkan kepada nasabah yang terdiri dari : pembiayaan, tabungan dan

manfaat asuransi. PMD memiliki fasilitas pembiayaan senilai Rp 1 juta - 50 juta yang dibayarkan melalui cicilan setiap dua minggu dalam jangka waktu 1 (satu) tahun atau 1,5 (satu setengah) tahun.

## 7. Nilai-nilai Perusahaan

Nilai-nilai BTPN Syariah yang dimaksud adalah PRISMA (Profesional, Integritas, Saling menghargai dan Kerjasama).

### a. Profesional

Perilaku profesional bersifat internal individu. Karyawan BTPN Syariah dituntut untuk meningkatkan keahliannya sesuai dengan tugas yang diberikan dan profesinya sebagai bankir. Cakupan kualitas dan sikap yang membangun nilai profesional adalah :

#### 1) Sifat kejujuran (*Shiddiq*)

Kejujuran adalah salah satu dasar yang paling penting untuk membangun profesionalisme. Seluruh karyawan BTPN Syariah selalu bersikap dan berakhlak jujur yang bertanggung jawab kepada diri sendiri, atasan, sesama karyawan, manajemen dan *stakeholder* lainnya.

#### 2) Sifat Tanggung Jawab (*Amanah*)

Sifat tanggungjawab juga merupakan sifat dan akhlak yang sangat diperlukan untuk membangun profesionalisme. BTPN Syariah akan mampu mencapai visi dan misinya dengan baik jika ditopang oleh karyawan yang memiliki kualitas *Amanah* terhadap tugas dan tanggungjawab yang diemban serta sasaran usaha yang dicapai.

### 3) Sifat Komunikatif (*Tabligh*)

Salah satu ciri profesional adalah sikap komunikatif dan transparan. Dengan sikap komunikatif, karyawan dapat menjalin kerjasama dengan sesama karyawan dan *Stakeholder* dengan lancar dan baik, sifat *Tabligh* akan mampu meyakinkan pihak lain untuk melakukan kerjasama atau mencapai visi dan misi yang ditetapkan. Sementara dengan sifat transparansi karyawan tidak menyembunyikan sesuatu yang berpotensi merugikan diri sendiri dan perusahaan serta menghindari saling curiga dengan sesama rekan kerja dan manajemen.

### 4) Sifat Cerdas (*Fathanah*)

Dengan kecerdasannya karyawan akan dapat melihat peluang dan mengkap peluang dengan cepat dan tepat. Melalui kecerdasan, dapat dengan efektif memahami problematika yang ada pada perusahaan dan dengan cepat memahami aspirasi karyawan dan lingkungan kerja dan menyelesaikannya dengan tepat sasaran.

### 5) Integritas

Perilaku integritas bagi karyawan BTPN Syariah adalah kualitas selalu menegakan keadilan, kebenaran dan komitmen terhadap pemenuhan serta pengalaman kode etik yang ditetapkan BTPN Syariah.

### 6) Saling Menghargai

Prilaku saling menghargai adalah saling hormat menghormati dan menghargai pendapat atau kontribusi dari setiap karyawan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan kompetensinya, serta selalu mengedepankan *teamwork*.

#### 7) Bekerja Sama

Prilaku bekerja sama/*teamwork* menegaskan bahwa BTPN Syariah beserta jajarannya selalu berupaya mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi untuk memberikan hasil yang lebih baik.

### Mekanisme BTPN Syariah dalam mengelola PMD

#### 1. Profil Produk Paket Masa Depan (PMD)

Sesuai dengan misi TUR (Tunas Usaha Rakyat) yang ingin membantu jutaan keluarga pra/cukup sejahtera untuk mendapatkan hidup yang lebih baik, maka sejak tanggal 8 Oktober 2010 TUR telah meluncurkan produk pembiayaan Paket Masa Depan (PMD).

Paket Masa Depan adalah paket pembiayaan dengan menggunakan akad wakalah murabahah yang meliputi : pembiayaan, tabungan wadiah, asuransi jiwa bagi nasabah PMD dan santunan terhadap suami nasabah yang meninggal dunia.

Persyaratan untuk menjadi nasabah PMD terdiri dari beberapa aspek, diantaranya aspek hukum, dengan diaturnya batasan usia seseorang yang dianggap sudah dewasa dan boleh melakukan perjanjian/akad, karena jika usia nasabah belum dewasa, maka akibatnya perjanjian/akad yang dibuat

akan menjadi batal. Selain itu aspek kepatuhan terhadap ketentuan bank Indonesia, bahwa pembiayaan harus diberikan kepada WNI, dan tak kalah penting harus memastikan bahwa pembiayaan diberikan kepada target market yang ditentukan oleh bank.

Berikut syarat untuk menjadi nasabah PMD di bank BTPN Syariah, sebagai berikut:

- a. Perorangan, Warga Negara Indonesia (WNI) dan berkedudukan di Indonesia.
- b. Perempuan dari keluarga pra / cukup sejahtera yang sudah memiliki usaha atau yang ingin memiliki usaha.
- c. Usia minimum 18 tahun bagi perempuan yang sudah/pernah menikah dan minimal 21 tahun bagi yang belum menikah dengan usia maksimal pada saat pengajuan 59 tahun dan pada saat pelunasan maksimal usianya 60 tahun.
- d. Penduduk setempat yang bertempat tinggal tetap di wilayah/kampung tersebut (tidak kontrak/kost).
- e. Apabila diketahui nasabah bertempat tinggal di atas tanah milik pihak ketiga, maka Tim MMS harus mengisi Form Verifikasi Rumah di atas lahan milik orang lain.
- f. Jika dalam 1 (satu) rumah terdapat beberapa keluarga atau beberapa calon nasabah, maka yang diperkenankan menjadi nasabah hanya 1 (satu) diantaranya.

Tujuan pembiayaan ini adalah untuk modal usaha, baik usaha baru maupun penambahan usaha yang sudah berjalan sesuai dengan prinsip

syariah. Dilarang memberikan pembiayaan diluar prinsip syariah seperti untuk usaha jual daging babi, menjual kupon judi, minuman keras, atau digunakan untuk membayar pinjaman di tempat lain.

### C. Prosedur Pemberian Pembiayaan PMD

Pemberian pembiayaan kepada nasabah diawali dengan menyeleksi nasabah yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### 1) Melakukan Pre Marketing

Pada tahapan Pre marketing yang dilakukan oleh tim MMS terdapat tiga tingkatan pertemuan, yaitu sebagai berikut:

##### a) Silaturahmi Dengan Aparat (SDA) setempat

Tim MMS melakukan pertemuan dengan aparat desa, baik itu kelurahan maupun kecamatan, untuk bersilaturahmi sekaligus mensosialisasi produk Paket Masa Depan yang akan diberikan kepada warga disekitar desa tersebut. Selain bersilaturahmi dan penjelasan produk PMD, Tim MMS juga bisa mencari informasi kepada aparat desa mengenai calon nasabah yang akan dikasih pembiayaan nantinya.

##### b) Mini Meeting (MM)

Team MMS melakukan kunjungan langsung kepada para perempuan yang dijadikan target market, tujuan utama dari MM ini yaitu untuk melakukan survey lokasi agar team MMS tau lokasi rumah nasabah selanjutnya untuk menggali kebutuhan dan mencari sumber motivasi untuk mewujudkan mimpi ibu-ibu serta memperkenalkan produk Paket Masa Depan secara singkat.

c) Projection Meeting (PM)

Ini merupakan tindak lanjut dari Mini Meeting kepada calon nasabah, untuk menggali kebutuhan calon nasabah, memberi motivasi dan menjelaskan secara detail tujuan, manfaat dan ketentuan mengenai Paket Masa Depan serta menumbuhkan motivasi kepada ibu-ibu agar berani berusaha, Displin, Kerja keras dan saling bantu.

d) Survey dan wawancara (SW)

Survey dilakukan untuk mengetahui lokasi usaha nasabah serta menganalisa omset usaha nasabah agar tim MMS bisa mempertimbangkan berapa pembiayaan yang akan diberikan untuk tahap awal. Selajutnya melakukan wawancara langsung kepada nasabah serta mencari informasi karakter nasabah kepada tetangganya.

e) Memberikan Pelatihan Dasar Keanggotaan (PDK) termasuk pembentukan group, pembentukan sentra dan penentuan lokasi sentra.

## **B. Pembahasan**

Bab ini berisikan tentang analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan langsung menggunakan pengkodean berpilih, yaitu pengkaitan kategori yang ditemukan dengan teori yang ada, sedangkan hal-hal yang masih bersifat data mentah akan ditampilkan dalam lampiran.

Analisis data ini mencakup satu variabel yang dibahas secara

mendetail menggunakan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara. Variabel dalam penelitian ini adalah. Dalam pembahasan ini menggunakan kodifikasi yang telah disesuaikan dengan yang tercantum pada lampiran yang telah diperoleh dari hasil wawancara. Adapun subyek yang dimaksud adalah Bussines Manager Bank BTPNS KCP Luragung yaitu Ibu Lia dan Ibu Dina sebagai Community Officer juga tiga orang nasabah sebagai subyek verifikator sebagai variabel pendukung.

### **1. Faktor-Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah dalam Paket Masa Depan di Bank Btpn Syariah KCP Luragung.**

Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada dalam perusahaan sendiri, dan faktor utama dalam faktor ini adalah faktor managerial. Untuk menentukan langkah yang perlu diambil dalam menghadapi pembiayaan bermasalah terlebih dahulu perlu diteliti sebab-sebab terjadinya pembiayaan bermasalah. Apabila pembiayaan bermasalah disebabkan faktor eksternal, perusahaan tidaklah perlu melakukan analisis lebih lanjut dikarenakan faktor eksternal adalah faktor yang menjadi penyebab terjadinya pembiayaan macet dilakukan oleh pihak diluar bank yaitu:

- 2.) Kegagalan Usaha Nasabah
- 3.) Karakter Nasabah
- 4.) Musibah/ bencana alam



Hasil wawancara dengan Ibu Warkinah nasabah Bank BTPN Syariah pada hari Senin tanggal 11 Maret 2019 pukul 16.00 WIB di Desa Cigedang Kecamatan luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan bahwa:

“ibu warkinah memiliki usaha jualan tahu di pasar luragung modal awal pembiayaan dari btpn syariah ibu warkinah gunakan untuk usaha modal tahu sebesar Rp. 2.000.000. sampai pada angsuran ke 10 usaha ibu warkinah tidak menentu hal ini terjadi di karenakan ada pesaing jual tahu pula di pasar luragung di tambah lagi ibu warkinah tidak memiliki suami sehingga ibu warkinah menjadi tulang punggung untuk keluarga ibu warkinah, hasil usaha ibu warkinah sehari hari digunakan untuk kebutuhan anak sekolah dan kebutuhan sehari hari sehingga ibu esih saat ini mengalami permasalahan pembayaran kepada bank btpn warkinah. Aibu esih mencoba untuk membayar dengan cara mencicil angsuran sedikit sedikit sehingga ibu warkinah sering membayar angsuran lewat dari tanggal jatuh tempo angsuran. Usahnya yang dilakukan karyawan btpn terhadap masalah ibu warkinah pihak btpn syariah menurunkan angsuran ibu warkinah lebih kecil dari angsuran sebelumnya”

Menurut Ibu Esih nasabah Bank BTPN Syariah pada hari Senin tanggal 11 Maret 2019 pukul 13.00 WIB di Desa Cirahayu, Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan bahwa:

“ibu esih, usaha nya sehari hari menjadi tukang cuci gosok di tetangga ibu esih saat ini ibu esih sudah tidak jualan lagi di karenakan usaha nya mengalami kebangkrutan, ibu esih juga memiliki pembiayaan di tempat lain selain btpn sehingga ibu esih sekarang memilih bekerja untuk memenuhi kebutuhan sehari hari. Ibu esih tidak memiliki suami dan mempunyai anak sekolah dua sedangkan ibu esih digaji sebulan sekali untuk saat ini ibu esih tidak bisa mengangsur pembiayaan btpn syariah dua minggu sekali. Usaha yang dilakukan petugas kepada masalah pembayaran saya dengan mendatangi nasabah sebulan sekali untuk mengambil angsuran dan memberikan saran agar dapat menyelesaikan masalah saya.”

Menurut Ibu Sopiya nasabah Bank BTPS Syariah pada hari Senin tanggal 11 Maret 2019 pukul 14.00 WIB di Desa Luragung, Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan bahwa:

“ibu sopiyah memiliki usaha jualan masakan matang di pasar luragung, penghasilan rata rata sehari 300 rb saya sudah 3 tahun

pinjam di btpn syariah saya pernah bayar 1 kali angsuran dari tabungan dikarenakan pada saat itu rumah ibu sopiyah kebanjiran dan barang barang di rumah ibu sopiyah terbawa oleh ibu sopiyah sehingga uang angsuran uang modal usaha ibu sopiyah digunakan untuk memperbaiki rumah yang terkena banjir. saat ini ibu sopiyah belum memulai usaha kembali sehingga belum bisa menggantikan tabungan yang terpenting ibu sopiyah bisa membayar angsuran nya yang dua minggu sekali. Usaha yang telah dilakukan kepada saya memberikan waktu jatuh tempo kepada ibu sopiyah untuk mencicil angsuran yang belum terbayar dan menemui ibu sopiyah seminggu sekali agar bisa ada pemasukan.”

Hasil wawancara dengan Ibu Lia Nurliawati sebagai Bussines

Manager pada hari Selasa tanggal 12 Maret 2019 pukul 16.00 WIB di

Desa Luragung Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan

bahwa:

“Ada banyak yang mempengaruhi faktor eksternal yang menyebabkan pembiayaan bermasalah diantaranya faktor ekonomi nasabah, nasabah memiliki banyak pinjaman, usaha bangkrut atau menurun, kena bencana alam. Namun sebanyak apapun faktor eksternal yang mempengaruhi pembiayaan nasabah menjadi bermasalah tetap sebagai karyawan harus mengusahakan / collection setiap sehari sekali seminggu sekali atau sebulan sekali atau tanggal tanggal tertentu yang sudah dijanjikan nasabah untuk membayar angsuran agar bisa membantu nasabah mengurangi total pembiayaannya kepada bank. Dan untuk performance kantor cabang pembantu luragung kuningan karena jika ada nasabah yang memiliki permasalahan dalam pembayaran sudah jadi nasabah tersebut harus memiliki perhatian khusus oleh petugas.”

Menurut Ibu Dina sebagai Comunnity Officer pada hari Selasa

tanggal 12 Maret 2019 pukul 13.00 WIB di Desa Luragung

Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan bahwa:

“Untuk nasabah nasabah bermasalah yang dipegang oleh saya ada beberapa faktor eksternal yang menyebabkan terjadinya nasabah tersebut menjadi bermasalah diantaranya nasabah banyak memiliki pinjaman ditempat lain sedangkan kemampuan bayarnya tidak sesuai dengan pinjamannya di luar sana. Ada juga beberapa nasabah yang usahanya menurun sehingga untuk bayar angsuran ke btpn syariah sering tidak tepat waktu . Usaha yang saya lakukan

sering mendatangi nasabah nasabah tersebut ke rumah nya untuk mengambil sisa angsuran yang belum terbayar.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah di Bank BTPN Syariah yaitu faktor kemunduran usaha atau usaha yang bangkrut yang kedua adalah faktor bencana alam atau musibah dan yang terakhir adalah faktor karena banyak pinjaman nasabah bukan hanya pada satu Bank tetapi lebih dari satu Bank sehingga membuat nasabah mengalami keterlambatan pembayaran dikarenakan usaha yang sepi namun harus menopang hutang yang banyak.

## **2. Faktor Faktor Internal yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah dalam Paket Masa Depan di Bank Btpn Syariah KCP Luragung**

Faktor internal adalah faktor yang ada dalam perusahaan sendiri, dan faktor utama dalam faktor ini adalah faktor managerial. Untuk menentukan langkah yang perlu diambil dalam menghadapi pembiayaan bermasalah terlebih dahulu perlu diteliti sebab-sebab terjadinya pembiayaan bermasalah. Faktor Internal adalah faktor yang terjadi akibat manajerial apabila Bank telah melakukan pengawasan secara seksama dari hari kehari, bulan ke bulan, dan tahun ke tahun, lalu timbul pembiayaan bermasalah secara lebih mendalam, kemungkinan kesalahan tersebut diakibatkan oleh kesengajaan manajemen perusahaan, yang berarti pengusaha telah melakukan hal-hal yang tidak jujur. Misalnya,

mengalihkan penggunaan dana yang tersedia untuk keperluan kegiatan usaha lain diluar usaha yang disepakati.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lia Nurliawati sebagai Bussines Manager pada hari Selasa tanggal 12 Maret 2019 pukul 16.00 WIB di Desa Luragung Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan bahwa:

“Faktor internal yang dapat mempengaruhi pembiayaan bermasalah juga ada beberapa hal seperti karyawan yang mendapatkan tekanan target sehingga tidak referensi setiap nasabah yang mengajukan apakah nasabah itu layak atau tidak untuk di ajukan bisa juga dari karyawan yang kurang baik dalam memberikan analisa terhadap nasabah sehingga karyawan tidak bisa memberikan plafond yang benar terhadap pengajuan nasabah sehingga kemampuan bayar nasabah tidak bisa diperhitungkan dengan baik dan yang terakhir tidak adanya BI cheking di kantor cabang pembantu luragung kuningan. Sehingga jika ada nasabah yang mengajukan kita tidak bisa mengecek secara detail apakah nasabah tersebut memiliki banyak pinjaman di bank lain atau tidak atau memiliki riwayat pembayaran yang bagus di bank lain atau tidak pihak kcp luragung tidak bisa mengecek data tersebut.”

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Dina sebagai Community Officer pada hari Selasa tanggal 12 Maret 2019 pukul 13.00 WIB di Desa Luragung Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan bahwa:

“Faktor internal yang mempengaruhi nasabah bermasalah tidak adanya bi cheking sehingga kita tidak bisa mengecek pinjaman nasabah diluar sana.”

Demikian juga disampaikan oleh Ibu warkinah sebagai nasabah Bank BTPN Syariah bahwa:

“Waktu mengajukan pembiayaan karyawan bank btpn syariah banyak bertanya tentang untuk apa mengambil pembiayaan di btpn syariah, usahanya apa, berapa keuntungannya dan usahanya dimana.”

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Esih sebagai nasabah Bank BTPN Syariah bahwa faktor internal yang biasa dihadapi adalah:

“Biasanya para karyawan kurang respon jika ada masalah pembiayaan”

Ibu Sopiayah sebagai nasabah Bank BTPN Syariah mengatakan:

“Untuk karyawan masih ada sebagian yang hanya mencari nasabah saja, pas ada masalah responnya kurang cepat.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor internal yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah di Bank BTPN Syariah yaitu faktor analisis karyawan Bank BTPN Syariah yang kurang teliti hal ini terjadi karena adanya tekanan target yang tinggi sehingga membuat para karyawan tidak selektif memberikan pembiayaan kepada masyarakat yang seharusnya tidak bisa mendapat pembiayaan. Kedua masih kurangnya aplikasi pendukung seperti BI Checking untuk memudahkan para karyawan dalam menyeleksi mana calon nasabah yang baik mana calon nasabah yang kurang baik berdasarkan data yang telah dihimpun di BI checking.

### **3. Bagaimana Pengaruhnya Terhadap Bank Setelah Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Macet Produk Paket Masa Depan (PMD) di Bank BTPN Syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan terselesaikan.**

Selain melakukan analisis faktor eksternal dan internal penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di Bank BTPN Syariah, Peneliti juga menganalisa pengaruh pembiayaan yang telah lancar terhadap Bank BTPN

Syariah dengan melakukan wawancara terhadap dua informan yaitu Ibu Lia dan Ibu Dina serta tiga nasabah Bank BTPN Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lia Nurliawati sebagai Bussines Manager pada hari Selasa tanggal 12 Maret 2019 pukul 16.00 WIB di Desa Luragung Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan bahwa:

“Jika nasabah bermasalah bisa kembali lancar performance kantor cabang pembantu luragung akan lebih baik dikarenakan bank tersebut bisa dikatakan sehat jika nff cabang tersebut tidak melebihi dari 5%.”

Menurut Ibu Dina sebagai Community Officer pada hari Selasa tanggal 12 Maret 2019 pukul 13.00 WIB di Desa Luragung Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, mengatakan bahwa:

“Jika nasabah bermasalah yang saya pegang bisa kembali lancar tentunya nilai kpi saya dan performace cabang pembantu luragung bisa lebih bagus.”

Demikian juga disampaikan oleh Ibu warkinah sebagai nasabah Bank BTPN Syariah bahwa:

“Bagus untuk nama baik bank. Karena kredit-kredit lancar tidak ada yang macet. Masyarakat semakin percaya dan memilih bank btpn syariah.”

Menurut Ibu Esih sebagai nasabah Bank BTPN Syariah bahwa:

“Kita semakin terbantu karena dikasih jalan keluar agar bisa melunasi tunggakan. Jadi semakin percaya dengan bank btpn syariah.”

Menurut Ibu Sopyah sebagai nasabah Bank BTPN Syariah bahwa:

“Kalau pembiayaan lancar yang bagus bukan cuma bank nya saja tapi nama baik bank juga jadi bagus.”

Dari hasil wawancara kelima informan di atas, pengaruh pembiayaan yang telah lancar sangat besar pengaruhnya bagi nama baik Bank karena menunjukkan performance yang baik dan sehat yang memiliki standart 5%.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh beberapa faktor antara lain:

1. Keterbatasan waktu dan biaya penelitian dikarenakan permasalahan yang diambil adalah keadaan perusahaan sehingga harus membutuhkan waktu yang cukup lama, karena setiap keadaan perusahaan selalu berubah-ubah setiap waktunya.
2. Keterbatasan penulis dalam mengumpulkan dan menganalisa data yang diperoleh dari informan, maka ada kemungkinan kesalahan pada pengolahan data.
3. Penelitian ini hanya berlaku untuk populasi penelitian Internal perusahaan dan nasabah Bank BTPN Syariah KCP Luragung Kabupaten Kuningan.

Akibat dari beberapa faktor di atas maka penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran-saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari bab 1 sampai bab 4 maka dapat disimpulkan:

1. Dalam analisis faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah di Bank BTPN Syariah yaitu faktor kemunduran usaha atau usaha yang bangkrut yang kedua adalah faktor bencana alam atau musibah dan yang terakhir adalah faktor karena banyak pinjaman nasabah bukan hanya pada satu Bank tetapi lebih dari satu Bank sehingga membuat nasabah mengalami keterlambatan pembayaran dikarenakan usaha yang sepi namun harus menopang hutang yang banyak.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor internal yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah di Bank BTPN Syariah yaitu faktor analisis karyawan Bank BTPN Syariah yang kurang teliti hal ini terjadi karena adanya tekanan target yang tinggi sehingga membuat para karyawan tidak selektif memberikan pembiayaan kepada masyarakat yang seharusnya tidak bisa mendapat pembiayaan. Kedua masih kurangnya aplikasi pendukung seperti BI Checking untuk memudahkan para karyawan dalam menyeleksi mana calon nasabah yang baik mana calon nasabah yang kurang baik berdasarkan data yang telah dihimpun di BI checking.



3. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan pengaruh pembiayaan yang telah lancar sangat besar pengaruhnya bagi nama baik Bank karena menunjukkan performance yang baik dan sehat yang memiliki standart 5%.

## **B. Saran**

Berdasarkan permasalahan yang peneliti paparkan dalam skripsi ini, peneliti hendak menyampaikan saran serta masukan sebagai berikut:

1. Sebagai lembaga keuangan yang memiliki Unit Usaha Syariah Bank BTPN Syariah diharapkan memiliki SDM-SDM yang mengerti analisis tentang pembiayaan bisa juga dengan meningkatkan skill-skill Marketingnya dengan melakukan pelatihan tentang produk perbankan syariah agar bisa menjelaskan kepada konsumen, kelebihan dan keuntungan yang bisa didapat melalui pembiayaan yang dilakukan di Bank BTPN syariah.
2. Sebagai lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa tidak bisa lepas dari faktor-faktor yang dapat mendukung kegiatannya seperti di dalam penelitian ini yaitu aplikasi BI Checking serta penerapannya. Selain target karyawan juga harus mampu memilih dan selektif dalam melakukan penerimaan calon nasabah baru agar tidak terjadi fraud yang menyebabkan Bank terkena resiko kerugian.
3. Dari segi pelayanan harus dijaga dengan kualitas yang baik. Untuk faktor promosi bank diharapkan dapat mempertahankan promosi dengan turun langsung ke lapangan karena hasilnya efektif tetapi perlu juga promosi yang lebih menarik, kreatif serta inovatif untuk menarik konsumen serta

pengaruh pembiayaan bermasalah yang sedikit bisa menjaga nama baik Bank baik secara performance maupun kepercayaan masyarakat terhadap Bank BTPN Syariah.