

STRATEGI *COLLECTION* DALAM PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH* KONSUMTIF DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU UNIT MIKRO SIDOARJO

Achmad Fawaizul Umam¹

denfawaizul@gmail.com

Nurlailah²

laila.nurlailah@gmail.com

Abstrak

Dalam produk pembiayaan di perbankan syariah, salah satu bentuk pembiayaan penyaluran dana adalah pembiayaan *murabahah*. Pembiayaan *murabahah* merupakan jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang telah disepakati antara pihak bank dan nasabah. Produk pembiayaan *murabahah* yang ditawarkan oleh pihak BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo dapat dibagi menjadi 2 hal, yaitu pembiayaan *murabahah* produktif dan pembiayaan *murabahah* Konsumtif. Pembiayaan *murabahah* konsumtif merupakan salah satu bentuk pembiayaan yang mendominasi di Bank BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo. Merujuk data tabel pembiayaan *murabahah* konsumtif di BNI Syariah KCP unit mikro Sidoarjo pada tahun 2015 (Rp 8.840 Milyar), 2016 (Rp 12.043 Milyar), 2017 (Rp 14.776), diketahui dalam setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan.

Sebelum terjadinya akad *murabahah* konsumtif pihak bank syariah melakukan analisis pembiayaan, bertujuan untuk mengurangi risiko pembiayaan bermasalah atau *non performing finance*. Penanganan pembiayaan bermasalah BNI Syariah KCP Unit Mikro menggunakan devisi *collection*. Devisi *collection* adalah devisi khusus untuk menangani pembiayaan nasabah yang bermasalah dan menjadikan pembiayaan itu lancar kembali.

Kata Kunci: Strategi *Collection*, Pembiayaan bermasalah, pembiayaan *murabahah*

PENDAHULUAN

Bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat (hukum) Islam. Di Indonesia, bank syariah dipelopori oleh Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada tahun 1991 yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim.³

Dalam perkembangannya, sistem perbankan syariah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dari sisi aset yang mengalami

¹ Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya

² Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya

³ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013) hal.22

pertumbuhan sebesar 74% per tahun selama kurun waktu 1998 sampai 2001 (nominal dari Rp 479 milyar pada tahun 1998 menjadi Rp 2.718 milyar pada tahun 2001). Serta, dari sisi dana pihak ketiga yang juga mengalami peningkatan dari Rp 392 milyar menjadi Rp 1.806 milyar dan dari sisi kelembagaan. Dalam hal kelembagaan, jumlah bank umum syariah telah meningkat dari hanya satu jumlah bank umum syariah dan 78 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) pada tahun 1998 menjadi 2 bank umum syariah, 3 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 81 BPRS pada akhir tahun 2001. Serta, jumlah kantor cabang dari bank umum syariah dan UUS dari 26 telah meningkat menjadi 51 kantor.⁴

Sama halnya dengan bank konvensional, bank syariah mempunyai fungsi sebagai lembaga perantara finansial (*intermediary financial*) yang melakukan mekanisme pengumpulan dan penyaluran dana secara seimbang, sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Akan tetapi, yang membedakan antara manajemen bank syariah dan bank konvensional adalah terletak pada pembiayaan dan pemberian balas jasa, baik yang diterima oleh bank maupun investor. Jika dilihat pada bank konvensional, pembiayaan disebut *loan*, sementara di bank syariah pembiayaan disebut dengan *financing*. Sedangkan balas jasa yang diberikan atau diterima pada bank konvensional berupa bunga, sementara pada pembiayaan di bank syariah pemberian balas jasa berdasarkan bagi hasil dan margin keuntungan.

Dalam produk pembiayaan di perbankan syariah, salah satu bentuk pembiayaan penyaluran dana adalah pembiayaan *murābahah*. Pembiayaan *murābahah* merupakan jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang telah disepakati antara pihak bank dan nasabah. Produk pembiayaan *murābahah* yang ditawarkan oleh pihak BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo dapat dibagi menjadi 2 hal, yaitu: (1) pembiayaan *murābahah* produktif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi berupa keperluan peningkatan usaha, maupun investasi seperti modal kerja, (2) pembiayaan *murābahah* konsumtif merupakan *murābahah* yang dipergunakan untuk membeli barang berupa keperluan rumah tangga yang bersifat konsumtif, seperti: pembelian rumah, motor, mobil, laptop, dan lain sebagainya.⁵

⁴M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, (Malang:UIN-Malang Perss, 2008) hal.145

⁵Choir, "Tinjauan Umum Pembiayaan", dalam <http://zonackis.com/tinjauan-umum-pembiayaan>, diakses pada Kamis, 28 September 2017

Pembiayaan *murabahah* konsumtif merupakan salah satu bentuk pembiayaan yang mendominasi di Bank BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo, sebagaimana dalam tabel berikut ini:

Tabel 1
Tabel Pembiayaan *Murabahah* Konsumtif di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo.

Tahun	Nasabah	Pembiayaan
2015	127	8.840 Milyar
2016	133	12.043 Milyar
2017	125	14.776 Milyar

Sebelum terjadinya akad *murabahah* konsumtif, pihak bank syariah melakukan analisis pembiayaan, menerapkan prinsip dasar dalam pemberian pembiayaan serta analisis yang mendalam terhadap calon nasabah dengan menggunakan prinsip 5C, tujuan analisis tersebut adalah mengurangi risiko pembiayaan atau *non performing finance*. Oleh karena itu pihak bank perlu meningkatkan kualitas pengamanan untuk setiap pembiayaan agar memperkecil kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah.

Dalam memetakan risiko pembiayaan *murabahah* konsumtif, maka pihak bank mengacu kepada peraturan yang telah berlaku dengan menetapkan kolektibilitas pembiayaan. Termasuk BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo memiliki catatan tersendiri terkait kolektibilitas pembiayaan nasabah setiap bulannya, baik yang lancar maupun yang tidak lancar. Berikut adalah penggolongan kualitas pembiayaan nasabah di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo:

Tabel 1.2. Penggolongan Kolektibilitas

Lama Tunggakan (Hari)	Kolektibilitas	Keterangan
0	1	Lancar
1-90	2	Dalam perhatian khusus
91-120	3	Kurang lancar
121-180	4	Diragukan
>180	5	Macet

Penetapan kolektibilitas pembiayaan *murabahah* konsumtif tersebut bertujuan untuk mengetahui kualitas pembiayaan *murabahah*, sehingga dapat mengantisipasi risiko secara dini, karena risiko yang muncul dapat mempengaruhi kelangsungan usaha bank. Risiko terbesar dalam pembiayaan *murabahah* adalah kualitas pembiayaan macet. Dalam artian, nasabah tidak dapat melakukan pembayaran atau melakukan angsuran sesuai dengan akad perjanjian yang telah ditandatangani oleh bank dan nasabah. Faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang dilakukan nasabah dalam pembiayaan *murabahah* disebabkan

karena omset usaha menurun, usaha tutup, dan nasabah memiliki banyak piutang tidak tertagih.⁶

Dalam melakukan penanganan pembiayaan bermasalah BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo tidak menggunakan jasa pihak ketiga *debt collector*. melainkan menggunakan karyawannya. BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo memiliki *collection*, *collection* merupakan divisi yang secara khusus menangani restrukturisasi pembiayaan nasabah yang bermasalah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya agar nasabah tetap melakukan kewajibannya dalam membayar pembiayaan bermasalahnya dan menjadi lancar.

Secara umum, kasus pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* terjadinya tidak secara tiba-tiba, namun akan mengalami tahap bermasalah terlebih dahulu. Begitu pula yang terjadi di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo.

Dijelaskan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/9/PBI/2011 bahwa restrukturisasi pembiayaan adalah solusi yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan pembiayaannya, antara lain melalui: penjadwalan ulang (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), dan penataan kembali (*restructuring*).⁷

Dari latar belakang masalah di atas, maka tulisan ini lebih difokuskan untuk menjelaskan Strategi *Collection* Dalam Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan *Murabahah* Konsumtif di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo.

KAJIAN TEORI

Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan menurut Adiwarman Karim merupakan salah satu tugas pokok bank memberikan fasilitas yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak defisit unit.⁸

Pembiayaan bermasalah akan mengakibatkan kerugian bank, yaitu kerugian karena tidak diterimanya kembali dana atau pembiayaan yang telah disalurkan

⁶Reffa Agata, *Wawancara*, Asisten *Collection* BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo, 30 Agustus 2017

⁷ Rachmadi Usman, "*Aspek hukum perbankan syariah di Indonesia*", (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hal.219

⁸ Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013), hal.113

kepada nasabah, maupun pendapatan keuntungan atau margin yang tidak dapat diterima sesuai jadwal yang telah disepakati bersama. Artinya, bank kehilangan kesempatan mendapatkan keuntungan atau margin, yang berakibat pada penurunan pendapatan secara total.

Penyaluran dana berupa pembiayaan yang diberikan kepada nasabah selalu diikuti dengan risiko yang dapat timbul secara tidak terduga. Risiko atas pembiayaan adalah tidak tertagihnya pembiayaan yang telah disalurkan kepada nasabah. Meskipun, analisis pembiayaan telah dilakukan dengan teliti dan tepat, akan tetapi risiko pembiayaan bermasalah itu tetap selalu ada bermunculan. Oleh karena itu, bank syariah harus dapat meminimalisasi risiko yang diakibatkan dari penyaluran dana berupa pembiayaan tersebut.

Berdasarkan ketentuan PBI No.9/9/PBI/2007 dan PBI No.10/24/PBI/2008, kualitas pembiayaan dinilai berdasarkan aspek-aspek:⁹

- a. Prospek usaha
- b. Kinerja nasabah
- c. Kemampuan membayar

Atas dasar penilaian aspek-aspek tersebut kualitas pembiayaan ditetapkan menjadi 5 golongan yaitu lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet.

Pembiayaan *Murābahah* Konsumtif

Muhammad Syafi'i Antonio menjelaskan bahwa "*murābahah* adalah jual beli barang pada harga semula dengan tambahan keuntungan atau laba yang disepakati".¹⁰ Dalam istilah teknis perbankan syariah akad *murābahah* ini dapat diartikan sebagai suatu perjanjian yang disepakati antara Bank Syariah dengan nasabah, dimana Bank menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya yang dibutuhkan nasabah, yang akan dibayar kembali oleh nasabah sebesar harga beli bank dan harga jual bank. Perbedaan antara harga beli dan harga jual barang disebut dengan margin keuntungan.¹¹

Sebagaimana Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI), karakteristik pembiayaan *murābahah* berbeda dengan kredit yang

⁹ Suhardjono, *Managemen Perkreditan Usaha Kecil dan Mencengah*, (Yogukarta:AMP YKPN, 2003), hal 252

¹⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, "*Bank Syariah dari Teori ke Praktik*", (Jakarta: Gema Insani Press. 2001), hal. 101

¹¹ Ismail, *Perbankan Syariah Edisi Pertama*, (Jakarta: Predanamedia Group. 2011) hal.138

terjadi pada perbankan konvensional. Diantaranya harga jual kredit kepada nasabah pada perbankan konvensional memakai tingkat bunga yang tergantung situasi pasar, sedangkan pada pembiayaan *murabahah*, margin/tingkat keuntungan *murabahah* yang telah disepakati antara bank syariah dan nasabah (bila sudah terjadi ijab qabul) bersifat tetap sampai batas tempo yang telah disepakati, sehingga harga jual tidak boleh berubah sampai jatuh tempo selesainya angsuran.¹²

Dalam Al-Qur'an tidak pernah secara langsung membicarakan *murabahah*, tetapi yang dibicarakan secara langsung adalah jual beli, laba, rugi, dan perdagangan sebagaimana dalam firman Allah SWT pada Al-Qur'an surah Al-Nisa ayat 29 dan surah Al-Baqarah ayat 275:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. Al-Nisa’:29)¹³

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. (QS. Al- Baqarah:275)¹⁴

Dalam ayat di atas, Allah mempertegas dan memperbolehkan jual beli secara umum, serta menolak dan melarang jual beli yang terdapat unsur riba. Berdasarkan ketentuan ini, jual beli yang menggunakan akad *murabahah* mendapatkan pengakuan dari syariah, dan sah untuk dioperasionalkan dalam praktik pembiayaan dengan akad *murabahah* pada bank syariah karena merupakan salah satu bentuk jual beli secara syariah dan tidak mengandung unsur riba.

Bank-bank syariah telah berkembang dan mengadopsi berbagai kontrak penjualan Islam untuk membantu pendanaan konsumennya. Kontrak-kontrak tersebut secara mendalam telah dinyatakan syariat Islam dan dikembangkan melalui

¹² Muhammad, “Manajemen Dana Bank Syariah”, (Jakarta: Rajawali. 2014) hal.69

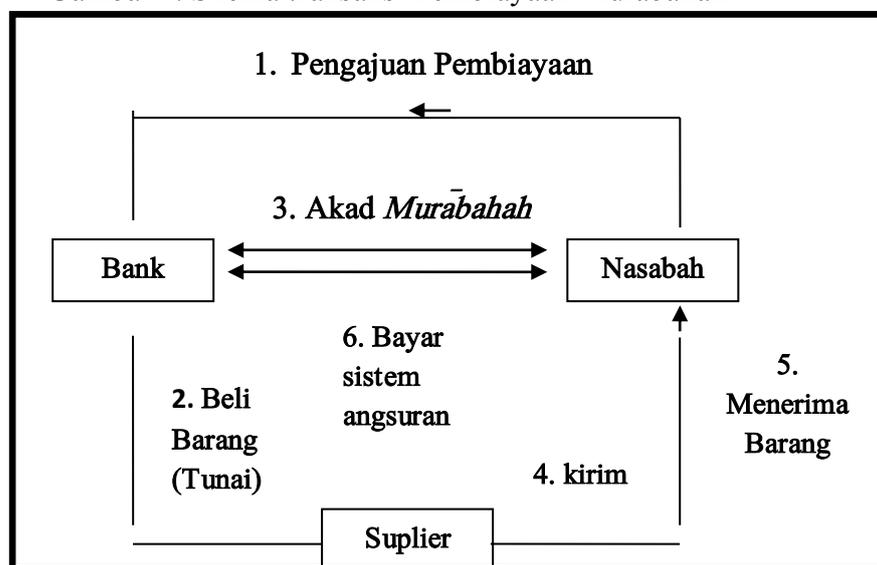
¹³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2010) hal. 83

¹⁴Ibid, hal. 47

sejarah yang panjang oleh para pemikir ekonomi Islam. Salah satunya adalah jual beli dengan akad *murābahah*, seperti dipraktikkan oleh bank Syariah.¹⁵ Namun dalam dunia modern sekarang ini, istilah tersebut sudah merupakan perluasan dari pengertiannya yang klasik. Penerapannya pada Bank Syariah adalah nasabah mengajukan pembiayaan dengan sistem akad *murābahah* kepada bank syariah untuk membelikan barang-barang konsumtif yang diketahui sifat-sifatnya, di mana nasabah dan bank mengetahui barang tersebut secara nyata dan oleh bank syariah siap untuk mengadakan barang yang diinginkan oleh nasabah.

Secara umum penerapan transaksi *murābahah* pada bank syariah dapat digambarkan salah satunya dalam bentuk gambar skema, berikut ini:¹⁶

Gambar 1. Skema transaksi Pembiayaan *Murābahah*



Strategi Collection

Menurut David Hunger dan Thomas L. Wheelen, strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Manajemen strategi meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategis (perencanaan strategis atau perencanaan jangka panjang).¹⁷

Sedangkan *Collection* adalah pengelolaan piutang atau *Account Receivable* sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan.¹⁸ Piutang atau *Account Receivable*

¹⁵ Akhmad Mujahidin, "Hukum Perbankan Syariah", (Jakarta: Rajawali Pers, 2016) hal. 57

¹⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2012) hal. 128

¹⁷ David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Andi, 2003) hal. 16

¹⁸ Rachmatullaili dan Jamal, "Efektivitas Devisi Collection Khusus Dalam Usaha Penyelesaian Kredit Pada Sebuah Lembaga Pembiayaan", dalam <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/neraca/article/download/179/ind>

adalah asset perusahaan yang ada dan diberikan kepada nasabah, oleh karena itu piutang yang diberikan kepada nasabah harus dikelola dengan baik.

Peran dari *collection* adalah Membuat nasabah pembiayaan yang bermasalah menjadi normal atau lancar dengan usaha *collection* yang efektif, melakukan *follow up* dengan segera, baik melalui telepon, surat peringatan, maupun kunjungan ke rumah nasabah, membina hubungan baik dengan nasabah yang melakukan pembiayaan.¹⁹

Tujuan *collection*²⁰ adalah Mengusahakan agar pembayaran dari nasabah sesuai tanggal jatuh tempo yang telah disepakati sesuai akad perjanjian, mengoptimalkan laba/keuntungan, segala sesuatu yang merupakan hak perusahaan berupa uang yang wajib diterima lebih cepat (sesuai jadwal yang disepakati) agar dana tersebut dapat dipergunakan lebih produktif kembali, meminimalkan kerugian atas angsuran-angsuran dari nasabah yang tertunggak, sebab kecepatan dan ketepatan pembayaran dapat menurunkan bahkan meniadakan potensi piutang yang macet, menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan di suatu perusahaan (*cash low*), melaksanakan hak perusahaan berkaitan dengan *tern & condition* yang telah disepakati dalam akad perjanjian, seperti penarikan, pengenaan dana, penalti, dll.

PEMBAHASAN

Faktor Penyebab Terjadi Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Murabahah Konsumtif di BNI Syariah Sidoarjo

Pada kenyataannya tidak semua pembiayaan *murabahah* konsumtif yang telah diberikan oleh pihak bank dapat berjalan dengan lancar, sebagian ada yang kurang lancar dan sebagian ada yang menuju kemacetan (bermasalah). Pembiayaan bermasalah yang dimaksud adalah suatu keadaan di mana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank seperti yang telah diperjanjikan, yang mana pembiayaan bermasalah ini pasti dilatarbelakangi oleh beberapa faktor.

Dalam teori di buku Dahlan Siamat yang berjudul Manajemen Lembaga Keuangan yang menjelaskan bahwa pembiayaan bermasalah dapat diartikan sebagai

¹⁹ Ibid

²⁰ Sanabila, "collection/finance perusahaan Asuransi", dalam <http://www.sanabila.com/2015/11/collectionfinance-perusahaan-asuransi.html>. diakses pada 28 November 2017

pembiayaan yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor internal dan faktor eksternal.²¹ Dimana di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo penyebab terjadi pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif disebabkan oleh 2 faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Adapun faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo:

1. Faktor Internal

Dalam hasil wawancara kepada nasabah pembiayaan bermasalah, terdapat nasabah yang pada saat mengajukan pembelian kebutuhan pembiayaannya tidak sesuai dengan yang telah diakadkan. Pada saat itu nasabah dengan pihak bank menggunakan akad *murābahah* bil wakalah atau jual beli yang diwakilkan oleh nasabah membeli barangnya sendiri. Pada saat akad awal terjadi pihak bank tidak memiliki rasa kecurigaan kepada nasabah, dari hasil analisis nasabah memenuhi persyaratan. Hal tersebut diketahui oleh pihak bank ketika nasabah tersebut mengalami konflik keluarga.

Dalam hal ini terjadi karena kelemahan dalam kebijakan pembelian dan penjualan barang dari pihak bank, serta lemahnya pengawasan pihak bank terhadap nasabah yang telah menerima pembiayaan.

2. Faktor Eksternal

Pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif dalam faktor eksternalnya disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya:

- a. Karakter nasabah

Karakter nasabah atau watak merupakan salah satu pertimbangan yang terpenting dalam memutuskan pemberian pembiayaan. Bank sebagai pemberi pembiayaan harus yakin bahwa calon nasabah harus yakin bahwa nasabah harus bertingkah laku baik, dalam arti harus berpegang teguh atas janjinya, selalu berusaha dan bersedia untuk melunasi hutang-hutangnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga apabila calon nasabah merupakan pribadi yang berkarakter baik, maka kemungkinan terjadinya kegagalan dalam pengembalian pembiayaan atau pembiayaan bermasalah kemungkinan tidak terjadi,

²¹ Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: LPFE UI. 2005), hal. 174

dan sebaliknya apabila calon nasabah tersebut merupakan pribadi yang berkarakter kurang baik atau jelek, maka kemungkinan untuk pengembalian pembiayaan kemungkinan akan terjadi.

b. Keadaan Usaha yang dijalani nasabah

Dalam pemberian pembiayaan *murabahah* konsumtif, pihak BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo memberlakukan beberapa syarat, di antaranya adalah (1) berusia minimal 21 tahun, (2) memiliki usaha yang sudah berjalan minimal dua tahun, (3) jika nasabah merupakan karyawan, maka harus dibuktikan dengan Surat Keterangan Karyawan tetap minimal dua tahun, (4) adanya jaminan, serta (5) analisa kemampuan pembayaran yang dibuktikan dengan mutasi rekening atau pembukuan secara manual.

Berdasarkan persyaratan tersebut, salah satunya adalah calon nasabah pembiayaan harus memiliki usaha yang sudah berjalan minimal dua tahun. Akan tetapi, keadaan usaha yang dijalani nasabah tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar, bisa juga dalam keadaan kurang lancar, seperti omset menurun bahkan bisa juga usaha yang dijalani tutup. Selain itu, dalam menjalankan usahanya, nasabah tidak jarang juga memberikan piutang kepada pelanggan usahanya, dan tidak jarang pula pelanggan tidak membayar hutang tersebut, dengan kata lain piutang tak tertagih dari pelanggan. Hal inilah yang menjadi faktor penyebab terjadinya pembiayaan *murabahah* konsumtif bermasalah dari segi keadaan usaha yang dijalani oleh nasabah.

c. Ketidakjujuran nasabah pada akad awal

Pada kenyataannya ketika akad *murabahah* bil wakalah, atau akad jual beli yang diwakilkan kepada nasabah itu sendiri. Dalam hal ini, pihak bank memberikan kekuasaan kepada nasabah untuk membeli barang yang diinginkan sesuai perincian yang telah diakadkan. Nasabah tidak menggunakan dana pembiayaannya untuk membeli barang yang telah di akadkan pada saat awal.

d. Itikad tidak baik dari nasabah

Kurang adanya kesadaran nasabah dalam menyelesaikan pembiayaannya. Dana yang seharusnya digunakan untuk membayar

angsuran pembiayaan digunakan untuk kebutuhan lain, kelalaian tersebut dilakukan secara sengaja oleh nasabah.

Strategi *Collection* dalam Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan *Murabahah* Konsumtif di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo

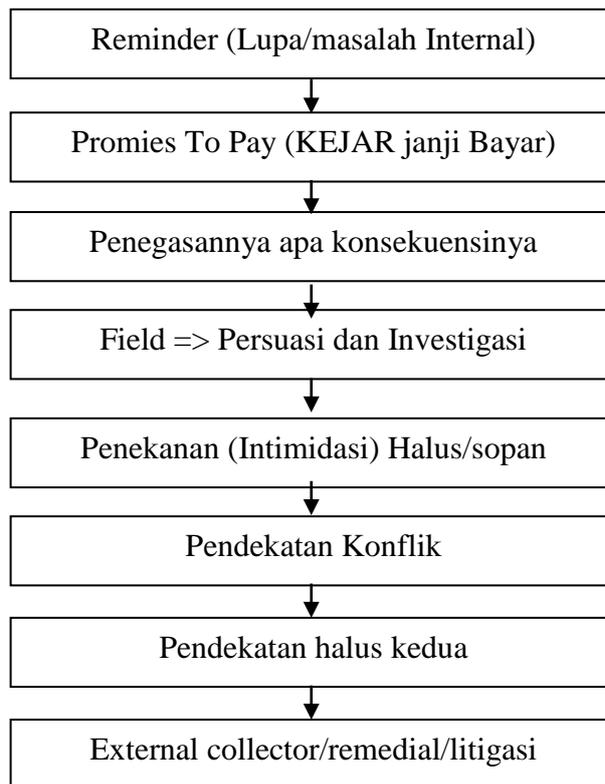
Pembiayaan bermasalah merupakan pembiayaan yang telah diterima oleh nasabah, dimana nasabah tidak dapat membayar atau mengembalikan pembiayaan tersebut sesuai tanggal yang telah disepakati dengan pihak bank. Nasabah dikatakan pembiayaannya bermasalah dapat dilihat dari BI *checking*, dalam BI *checking* nasabah dikatakan bermasalah pembayarannya sampai pada bulan jatuh tempo.

Berdasarkan hasil wawancara kolektibilitas pembiayaan *murabahah* konsumtif dapat digolongkan menjadi lima, sebagai berikut: Golongan 1 adalah digolongkan nasabah pembayarannya lancar. Pada golongan ini nasabah dalam pembayaran pembiayaannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama dengan pihak bank. Golongan 2 adalah digolongkan nasabah dalam perhatian khusus. Pada golongan dalam perhatian khusus ini dalam pembayaran pembiayaannya mengalami tunggakan 1-90 hari. Golongan 3 adalah digolongkan nasabah kurang lancar. Pada golongan ini nasabah dalam pembayaran pembiayaan *murabahah* mengalami tunggakan 91-120 hari. Golongan 4 adalah digolongkan nasabah diragukan. Pada golongan ini nasabah dalam pembayaran pembiayaan *murabahah* mengalami tunggakan 121-180 hari. Golongan 5 adalah digolongkan nasabah macet. Pada golongan ini nasabah dalam pembayaran pembiayaan *murabahah* mengalami tunggakan lebih dari 180 hari.

Menurut Yamal Prabawa, yang dimaksud pembiayaan bermasalah di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo adalah pembayaran angsuran yang menunggak.²² Dengan demikian jika dikaitkan dengan kolektibilitas pembiayaan *murabahah* konsumtif maka kolektibilitas 2-5 yang dinyatakan pembiayaan *murabahah* bermasalah. Untuk itu pihak bank melakukan upaya penyelesaian pembiayaan ataupun pembayaran angsuran menjadi lancar. Misalnya nasabah menunggak empat angsuran, maka yang harus dibayar adalah empat angsuran bukan satu angsuran. Dalam hal ini yang menyelesaikan pembiayaan bermasalah adalah *collection*.

²² Yamal Prabawa, *Wawancara*, Kepala BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo, 2 Januari 2018

Tugas *collection* bukan hanya sekedar untuk nasabah membayar angsuran, akan tetapi menyelesaikannya menjadi lancar kembali dan menjadi selesai. Dengan demikian, dalam melakukan kinerja *collection* perlu adanya alur tahapan kerja *collection* sebagai panduan dalam melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah tersebut. Adapun alur tahapan kinerja *collection* BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. Alur tahapan kerja *collection*²³

Dari alur tahapan kerja *collection* tersebut, dalam menjalankannya *collection* juga melakukan beberapa strategi untuk penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif. Dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo dilakukan melalui via telepon, kunjungan kerumah nasabah, surat teguran/peringatan, strategi 3R, dan lelang”. Sebagaiman hasil wawancara kepala KCP BNI Syariah Unit Mikro Sidoarjo tentang strategi *collection* dalam penanganan pembiayaan *murābahah* konsumtif sebagai berikut: Pertama, mengetahui penyebab penunggakan. Dari hal ini bisa digolongkan karakter nasabah.

²³ Refa agetta, *Wawancara*, Asisten *Collection* BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cabang Mikro Sidoarjo, 31 Desember 2017

Dari hasil wawancara kepada nasabah kemudian dipetakan sebagai berikut: (1) Mau bayar, tidak mampu membayar, (2) tidak mau membayar, mampu membayar, dan (3) tidak mau membayar, dan tidak mampu membayar. Jika nasabah ada kemauan membayar namun tidak mampu membayar, BNI ada strategi 3R. Kalau nasabah tidak mau membayar, mampu membayar dan nasabah tidak mau membayar dan tidak mampu membayar akan ditanya maunya apa dia. Dan jalan terakhir adalah lelang. Sebelum lelang BNI akan memberikan surat peringatan 1,2,3.²⁴

Adapun penjelasan tentang strategi *collection* dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* konsumtif di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo adalah sebagai berikut:

1. Via telepon dan kunjungan rumah

Hal yang pertama yang dilakukan *Collection* BNI Syariah Unit Mikro Sidoarjo adalah menghubungi via telepon atau mengunjungi rumah nasabah secara sopan dan baik. Dalam hal ini, *collection* mengingatkan nasabah untuk membayar angsuran pembiayaan yang belum dibayar atau terlambat dibayar. Selain itu, *collection* juga melakukan pengecekan terhadap beberapa hal yang terkait dengan nasabah, di antaranya: (a) produksi (pekerjaan, sumber penghasilan) masih jalan atau tidak, (b) cash flow masih ada atau tidak, (c) cost produksi (biaya hidup) masih nutup atau tidak dari sumber sekarang, (d) bisnis lain atau sumber penghasilan lain masih ada atau tidak, (e) uang simpanan, tabungan, harta yang bisa dilepas (aset) masih ada atau tidak, (f) tutup sementara (berhenti bekerja) atau tutup permanen (lebih dari enam bulan menganggur), (g) reputasi keluarga besar terkenal atau tidak.

Selama ini BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo kunjungan rumahnya tidak pernah sekali, akan tetapi melakukan kunjungan beberapa kali. Jika nasabah tersebut tetap tidak mau menyelesaikan pembiayaannya, maka *collection* berkunjung ke rumah nasabah dengan bersama 4-5 orang guna untuk memberikan efek jerah kepada nasabah. Cara ini digunakan untuk nasabah yang mampu tetapi tidak mau membayar sebelum proses strategi lelang dilakukan.

²⁴Yamal Prabawa, *Wawancara*, Kepala Pimpinan BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo, 2 Januari 2018

2. Pengeluaran Surat Peringatan (SP)

Pengeluaran SP oleh *collection* dikeluarkan ketika strategi via telepon dan kunjungan rumah tidak berhasil, maka *collection* mengeluarkan Surat Peringatan. Jika nasabah menunggak angsuran terlambat dibayar selama kurang lebih 1-30 hari maka *collection* akan mengeluarkan SP 1. Jika setelah pengeluaran SP 1 tersebut nasabah membayar angsurannya, maka nasabah tersebut kembali dikatakan lancar. Akan tetapi, jika nasabah menunggak angsuran terlambat 31-60 hari maka *collection* akan mengeluarkan SP 2. Serta ketika nasabah menunggak angsuran terlambat 61-90 hari maka *collection* akan mengeluarkan SP 3. Selanjutnya, ketika nasabah membayar angsuran tersebut setelah mendapatkan SP 3, maka status nasabah menjadi SP 2, begitu pula ketika nasabah mendapatkan SP 2 dan membayarnya maka statusnya menjadi SP 1.

Dalam surat tersebut, *collection* menetapkan batas waktu kebijakan pelunasan yang sudah ditentukan oleh BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo dan juga mencantumkan peringatan kepada nasabah yang tidak kooperatif atau tidak mau membayar tunggakan angsuran-angsurannya akan diproses melalui melelang jaminannya.

3. Strategi 3R

Jika nasabah secara kooperatif dan memberikan informasi penyebab keterlambatan bayar kepada BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo, maka BNI Syariah Unit Mikro Sidoarjo akan memberikan solusi terhadap nasabah, seperti :

a. Penjadwalan ulang (*Rescheduling*)

Penjadwalan ulang dapat dilakukan dengan mengubah jangka waktu pembiayaannya, jadwal pembayaran, dan jumlah angsuran pembiayaan. Hal ini dilakukan apabila terjadi ketidakcocokan jadwal angsurannya yang dibuat Account Officer dengan kemampuan dan kondisi nasabah. Pemecahannya adalah dengan mengevaluasi dan menganalisis kembali seluruh kemampuan usaha nasabah sehingga cocok dan tepat dengan jadwal yang

baru. Collection tidak perlu meneliti ulang tentang jaminan dan segala bentuk perijinan yang ada.

b. Persyaratan kembali (*Reconditioning*)

Persyaratn ulang dapat dilakukan dengan mengubah sebagian atau seluruh syarat-syarat pembiayaan yang tidak hanya terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu dan/atau persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimum plafond pembiayaan.

c. Penataan kembali (*Restructuring*)

Persyaratn ulang dapat dilakukan dengan mengubah struktur fasilitas pembiayaannya. Perubahan struktur fasilitas pembiayaan dapat diberikan kepada nasabah atas permohonan dari nasabah yang kesulitan dalam meneruskan pembayaran cicilan pembiayaan namun tetap dengan syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh nasabah.

Strategi 3R ini dilakukan oleh BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo untuk nasabah dalam kategori yang tidak mampu membayar akan tetapi nasabah memiliki keinginan untuk membayar atau melunasi angsuran pembiayaannya.

4. Lelang

Strategi lelang ini atas dasar nasabah menunggak lebih dari 90 hari, dikarenakan nasabah sudah dikatakan kurang lancar. Dari SP 3 proses lelang bisa dilakukan, batas maximal dari SP 3 ke proses lelang adalah 1 bulan. Strategi lelang ini berguna untuk menyelamatkan aset BNI syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo. Jika nasabah sudah merasa tidak sanggup membayar angsuran pilihan lain yang dapat diambil adalah melelang atau menjual kembali rumah atau agunan sesuai harga yang ditetapkan oleh nasabah dengan rentan waktu 1-2 bulan. Jika dalam waktu 1-2 bulan nasabah belum dapat melelang pribadi rumah atau agunan maka BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo akan mengambil alih dengan melelang rumah atau agunan.

Jika nasabah tidak memberikan informasi atau tidak melakukan upaya untuk berkomunikasi dengan Bank maka dengan terpaksa agunan akan dilelang oleh Bank BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo akan mendaftarkan jaminan/angunan nasabah ke Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL).

Termasuk BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo memiliki catatan tersendiri terkait kolektibilitas pembiayaan nasabah setiap bulannya, baik yang lancar maupun yang tidak lancar. Berikut adalah penggolongan kualitas pembiayaan nasabah di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo:

Tabel. 4 Penggolongan Kolektibilitas di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo Selama bulan September-Desember 2017²⁵

Bln/ 2017	Kol	Keterangan	Nominal	Presentase
09/2017	1	Lancar	Rp. 13.353.539.545	95,83%
	2	DPK	Rp. 43.512.267	0,31 %
	3	Kurang Lancar	Rp. 0	0%
	4	Diragukan	Rp. 0	0%
	5	Macet	Rp. 537.262.496	3,85%
10/2017	1	Lancar	Rp.13.607.434.401	94,48%
	2	DPK	Rp. 212.224.318	1,47%
	3	Kurang Lancar	Rp. 0	0%
	4	Diragukan	Rp. 0	0%
	5	Macet	Rp. 531.771.496	3,69%
11/2017	1	Lancar	Rp.12. 946.843.601	78,76 %
	2	DPK	Rp. 306.138.038	2.12 %
	3	Kurang Lancar	Rp. 10.005.580	0,07 %
	4	Diragukan	Rp. 0	0 %
	5	Macet	Rp. 512.919.905	3,55 %
12/2017	1	Lancar	Rp. 14.061.975.944	95,16 %
	2	DPK	Rp. 14.319.048	0,09 %
	3	Kurang Lancar	Rp. 0	0 %
	4	Diragukan	Rp. 10.055.580	0,06 %
	5	Macet	Rp. 505.124.905	0,34 %

Menurut Dendawijaya, di dalam bukunya yang berjudul Manajemen Perbankan Edisi kedua, pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang kategori kolektibilitasnya termasuk dalam kriteria pembiayaan kurang lancar, pembiayaan diragukan, dan pembiayaan macet atau pada golongan 3,4, dan 5.²⁶

Berdasarkan data di atas kolektibilitas pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* konsumtif di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo dari bulan September sampai Desember 2017 mengalami penurunan. Dalam kolektibilitas 3 dan 4 pada bulan September-Oktober tidak mengalami nasabah pembiayaan bermasalah, penurunan terjadi pada kolektibilitas 5 atau kriteria nasabah macet pada bulan September-Oktober sebesar 0,16%. Pada bulan Oktober-November terjadi kenaikan pada kolektibilitas 3 atau kriteria nasabah kurang lancar sebesar 0,07% hal ini disebabkan karena adanya nasabah baru yang mengalami pembiayaan

²⁵ Yamal Prabawa, *Wawancara*, Kepala Pimpinan BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo, 25 Januari 2018

²⁶ Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan Edisi Kedua*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 82

bermasalah, dalam kolektibilitas 4 atau kriteria nasabah diragukan tidak mengalami penurunan maupun kenaikan masih tetap 0%. Pada bulan November-Desember terjadi kenaikan pada kolektibilitas 4 atau kriteria diragukan sebesar 0,06% dikarenakan nasabah pembiayaan bermasalah pada bulan november tersebut tidak ada itikad baik untuk membayar angsuran pembiayaannya dan mengakibatkan kenaikan tersebut, pada bulan desember dalam kolektibilitas 5 atau kriteria nasabah macet terjadi penurunan yang sangat signifikan sebesar 3,21%.

Berdasarkan data pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif di BNI Syariah KCP Unit Mikro Sidoarjo dan strategi *collection* di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan *collection* efektif dalam menangani pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* konsumtif. Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.1, tiap bulannya yang mengalami penurunan dari bulan Januari hingga November 2017.

PENUTUP

Faktor-faktor penyebab terjadinya bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo adalah faktor internal dan faktor eksternal. Strategi yang digunakan oleh *collection* dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo, antara lain: (a) Via telepon dan kunjungan rumah, (b) Pengeluaran Surat Peringatan (SP), (c) Strategi 3 R (*Recheduling, Reconditioning, Restructuring*), dan (d) Lelang. Strategi *collection* dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murābahah* konsumtif di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo sangat efektif, hal ini dapat dilihat dari data tabel kolektibilitas selama bulan september hingga Desember 2017 yang mengalami penurunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agama RI, Departemen. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Diponegoro, 2010
- Agatta, Reffa. *Wawancara*, Asisten *Collection* BNI Syariah Cabang Mikro Sidoarjo, Sidoarjo, 30 Agustus 2017
- Agatta, Reffa. *Wawancara*, Asisten *Collection* BNI Syariah Cabang Mikro Sidoarjo, Sidoarjo, 31 Desember 2017
- Arifin, Zainul. “*Dasar-dasar manajemen bank syariah*”, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2012

- Choir, "Tinjauan Umum Pembiayaan", dalam <http://zonaekis.com/tinjauan-umum-pembiayaan>, diakses pada Kamis, 28 September 2017
- Dendawijaya, Lukman. *Manajemen Perbankan Edisi Kedua*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005
- Hariyani, Iswi. "Rekstrukrisasi dan Penghapusan Kredit Macet", Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010
- Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013
- Jamal dan Rachmatullaily. *Efektivitas Devisi Collection Khusus Dalam Usaha Penyelematan Kredit Pada Sebuah Lembaga Pembiayaan*", dalam <http://ejournal.uikabogor.ac.id/index.php/neraca/article/download/179/ind> diakses pada 20 November 2017
- Karim, Adiwarmar. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013
- Muhammad. "Manajemen Dana Bank Syariah", Jakarta: Rajawali. 2014
- Mujahidin, Akhmad. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016
- Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unit Mikro Sidoarjo, *Wawancara*, 25 Januari 2018
- Prabawa, Yamal, *Wawancara*, Kepala Pimpinan BNI Syariah Cabang Mikro Sidoarjo, Sidoarjo, 11 Oktober 2017
- Prabawa, Yamal, *Wawancara*, Kepala Pimpinan BNI Syariah Cabang Mikro Sidoarjo, Sidoarjo, 2 Januari 2018
- Sanabila. "collection/ finance perusahaan Asuransi", dalam <http://www.sanabila.com/2015/11/collectionfinance-perusahaan-asuransi.html>. diakses pada 28 November 2017
- Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: LPFE UI. 2005
- Suhardjono. *Managemen Perkreditan Usaha Kecil dan Menengah*, Yogyakarta: AMP YKPN, 2003
- Syafi'i Antonio, Muhammad. "Bank Syariah dari Teori ke Praktik", Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Thomas L. Wheelen, David Hunger."Manajemen Strategi", Yogyakarta: Andi, 2003
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013
- Usman, Rachmadi. "Aspek hukum perbankan syariah di Indonesia", Jakarta: Sinar Grafika, 2012