ANALISIS KINERJA *COLLECTION* DALAM PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA BANK SINARMAS SYARIAH CABANG BENGKULU PERIODE 2014-2016

SKRIPSI

DiajukanSebagai Salah SatuSyaratUntukMemperoleh
GelarSarjanaEkonomiSyariah (S.E)

OLEH:

Vera Anggraini
NIM. 1416142294

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2018M/1439 H

SURAT PERNYATAAN

NAMA	: Vera Anggraini
NIM	: 1416142294
PROGRAM STUDI	: Perbankan Syariah
JUDUL	:Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Periode 2014-2016

Dengan ini dinyatakan bahwa, telah dilakukan verifikasi plagiasi melaluiHttp://smallseotools.com/plagiarism-checker/skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

Bengkulu, 21 Mei 2018

Mengetahui Tim Verifikasi	Yang Membuat Pernyataan
Andang Sunarto, P.hD	**Vera Anggraini**
NIP: 197611242006041002	**NIM: 1416142294**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Periode 2014-2016", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di PerguruanTinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 27 Juli 2018 M
14 Dzulkaidah 1439 H

Mahasiswa yang menyatakan

METERAI TEMPEL
4BC9EAEF749342441
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Vera Anggraini
NIM. 1416142294

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jalan Raden fatah Pagar Dewa BengkuluTelepon (0736) 51171fax. (0736) 51771 Bengkulu

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Vera Anggraini, NIM 1416142294 dengan judul "Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Periode 2014-2016" , Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam siding *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 24 Mei 2018 M
8 Ramadhan 1439 H

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr.H.Zaini Da'un, M.M	Yosy Arisandy, M.M
NIP.195403231976121001	NIP. 198508012014032001

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jalan Raden fatah Pagar Dewa BengkuluTelepon (0736) 51171fax. (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Periode 2014-2016, oleh Vera Anggraini NIM. 1416142294, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 20 Juli 2018 M/ 14 Dzulkaidah 1439 H

Dinyatakan LULUS, Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Bengkulu, 27 Juli 2018 M
14 Dzulkaidah 1439 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua	**Sekretaris**
Dr.H. Zaini Da'un, M. M	Yosy Arisandy, M. M
NIP. 195403231976121001	NIP. 198508012014032001
Penguji I	**Penguji II**
Dr. Nurul Hak, M. A	Khairiah Elwardah, M. Ag
NIP. 196606161995031002	NIP. 197808072005012008

Mengetahui,
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

"Sesungguhnya Allah Tidak akan Mengubah Nasib suatu kaum Hingga Mereka Mengubah diri mereka sendiri"

(Q.S. Ar-Ra'd:11)

"Pencapaian Terbesar Dalam Hidup ini

adalah Perjuangan Terus Menerus Untuk Melampaui Dirimu Sebelumnya"

-(Vera Anggraini)-

Persembahan

Skripsiinikupersembahkankepada:

- *Ibunda tercinta Jumilah danAyahanda tercinta Hamzah,kupersembahkan karya inisebagaibuktihormat, dan rasa terimakasihku yang takterhinggakepadaIbu dan Ayah, yang selalu mendo'akanku, memberikankasihsayang, Support dan segaladukungan, dan cinta kasih baik secara materil maupun moril yang tiadaterhingga dan yang tidakmungkindapatkubalas.*
- *Kakanda Dedi Suandi dan Ayunda Ariyenzah S.Pd, Serta Adik Rios Sentosa, dan ponaan yang tersayang Aldi, Lia, dan Dini yang telah memberikan dukungan serta semangatkepadaku selama ini.*
- *Tim GIS BEI IAIN Bengkulu Evan Stiawan, MM, Lucky Auditya, M.AK, Herlina Yustati, Yetti Afrida Indra, M.Ak, Nurfirtiani, Lufika Afridani, Zeza Meiri Senthia, Aisyah Marsela, Mety Yolanda, Sekti Kurniawan, Fikri Aldiansyah yang telah memberikan pelajaran yang tiada ternilai harganya.*
- *My Partner Andre Gustiawan, Sahabatku Meilin Defika Putri, Elva Triastuti, Meili Rahmawati, Melinda Rahmi, Vania Fitri Elvina, Laila Nurhalimah dan Nurhayati yang telah memberikanku motivasi semangat dan telah mengajarkanku arti dari sebuah persahabatan. Semoga persahabatan kita menjadi persaudaraan yang abadi.*
- *Personil "Ukauka" Bunga Nur Inda Sari, Fitria Anis Mawaddah, Nina Damianti, Okta Noviyanti, Tyarani Dwi Puspita, Tricia Pratiwi yang telah memberikan dukungan moril, hiburan.*
- *Sahabat seperjuanganku PBS A Angk 2014senasib, seperjuangan dan sepenanggungan, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa.*
- *Almamater IAIN Bengkulu yang aku cintai dan aku banggakan.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukurkehadiratAllah SWT atas segalanikmat dan karuniaNyasehinggapenulisdapatmenyelesaikanskripsi yang berjudul“Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Periode 2014-2016”. Shalawat dan salamsemogasenantiasadilimpahkan pada junjungankitaNabi besar Muhammad SAW yang menjadiuswatunhasanahbagikitasemua. Amin.

PenyusunanskripsiiniuntukmemenuhisalahsatusyaratgunauntukmemperolehgelarSarjanaEkonomi (S.E) pada ProgramStudiPerbankanSyariah, JurusanEkonomi Islam FakultasEkonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalamprosespenyusunanskripsiini, penulismendapatbantuandariberbagaipihak.

Dalamkesempataniniizinkanpenulismengucapkan rasa terimakasihteriringdoasemogamenjadiamalibadah dan mendapatbalasandariAllah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selakuRektor IAIN Bengkulu.
2. Dr.Asnaini,MA, selakuDekanFakultasEkonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telahmemberikanmasukkan dan ide-ide yang baikselamadibangku perkuliahan.
3. Desi Isnaini, MA, selakuKetuaJurusanEkonomi Islam FakultasEkonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

4. Dr.H.Zaini Da'un, M.M, selaku pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Yosy Arisandy, M.M selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kedua orang tuaku Hamzah dan Jumilah yang selalu memberikan semangat dan mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan IbudosenFakultasEkonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telahmengajar dan membimbingsertamemberikanberbagaiilmunyadenganpenuhkeikhlasan.
8. Staf dan karyawanFakultasEkonomi Islam Institut Agama Negeri (IAIN) Bengkulu yang telahmemberikanpelayanandenganbaikdalamhaladministrasi.
9. Semuapihak yang telahmembantudalampenulisanskripsiini. Dalampenyusunanskripsiinipenulismenyadarimasihbanyakkelemahan dan kekurangandariberbagaisisi. Olehkarenaitu, penulismohonmaaf dan mengharapkankritik dan saran yang sifatnyamembangundemikesempurnaanpenuliskedepan.

Bengkulu, 27 Juli 2018 M
14 Dzulkaidah 1439H

Penulis

Vera Anggraini
NIM. 1416142294

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL. i
SURAT PERNYATAAN PLAGIASI ii
SURAT PERNYATAAN. iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING. iv
PENGESAHAN. v
MOTTO. vi
PERSEMBAHAN. vii
ABSTRAK. viii
KATA PENGANTAR. ix
DAFTAR ISI. xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah 1
B. RumusanMasalah 5
C. Batasan Penelitian 6
D. TujuanPenelitian 6
E. KegunaanPeneltian 7
F. PenelitianTerdahulu 7
G. MetodePenelitian 11
1. JenisdanPendekatanPenelitian 11
2. WaktudanLokasiPenelitian 11
3. InformanPenelitian 12
4. SumberdanTeknikPengumpulan Data 12
5. TeknikAnalisis Data 14
6. Sistematika Penulisan 15

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kinerja 17
1. Pengertian Kinerja 17
2. Definisi Kepemimpinan 18
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja 19
4. Penilaian Kinerja 20
B. *Collection* 21
1. Pengertian *Collection* 21
2. Tugas dan Tanggung Jawab *Collection* 22
3. Tujuan dan Fungsi *Collection* 26

4. Proses Penagihan Setoran Bulanan oleh *Collection* 27
5. Proses Pelaksanaan Penanganan Tunggakan 28
6. Proses Mitigasi (Upaya Pencegahan Resiko) Pembiayaan Simas UMK iB 29

C. Pembiayaan 30
1. Pengertian Pembiayaan 30
2. Jenis-jenis Pembiayaan 33
3. Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syari'ah 36
4. Penetapan Kualitas Pembiayaan 40
5. Prinsip-PrinsipPemberian Pembiayaan.....42
6. Analisis Penilaian pemberian pembiayaan unsur 7P…….....44
7. Dampak Pembiayaan Bermasalah 45
8. Upaya-upaya Untuk Mengantisipasi Risiko Pembiayaan Bermasalah 46

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu.....50
B. Nilai-nilai Inti Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu.....52
C. Visidan Misi Bank Sinarmas SyariahCabang Bengkulu 53
D. Produk dan Jasa Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu 54
E. Struktur Organisasi Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu ...64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah 65
B. Faktor yang menyebabkan Terjadinya Pembiayaan Bermasalah .. pada Bank Sinarmas Syari'ah Cabang Bengkulu 65
C. Penilaian Suatu Pembiayaan dengan Analisis 5P (*Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party)*.....69
D. Pembahasan Hasil Penelitian 72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....77
B. Saran.....78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel1.1 :JumlahNasabah Pembiayaan Bermasalah Bank Sinarmas SyariahCabang Bengkulu..... 4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 :Gambar Struktur Organisasi Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu 64

DAFTAR LAMPIRAN

1. BlangkoJudul
2. SuratIzinPraPenelitian
3. SuratIzinPenelitian
4. LembarBimbinganskripsi
5. SuratRekomendasiPenelitian KP2T Provinsi Bengkulu
6. SuratKeteranganPenunjukanPembimbing
7. PedomanWawancara
8. SuratKeteranganSelesaiPenelitian
9. *Standar Operasional Procedur (*SOP) Pembiayaan Simas UMK iB
10. Daftar nama nasabah yang meminjam pembiayaan
11. Brosur Tabungan Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu
12. HasilDokumentasi

ABSTRAK

Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Periode Tahun 2014-2016 oleh Vera Anggraini, NIM 1416142294.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab kinerja *Collection* dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu dan Faktor apa yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah di Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu serta Penyebab Tidak Dilakukannya Analisis Penilaian Suatu Pembiayaan dengan Analisis 5P (*Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party).* Metode penelitian yang digunakan yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research)* dengan pendekatan kualitatif Deskriptif. Sumber Data Penelitian yaitu data primer dan sekunder serta teknis pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, studi kepustakaan dan wawancara terstruktur. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Sampling Purposive* . Hasil penelitian ditemukan Analisis kinerja *Collection* di Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu sudah baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah dibuat melalui *Standar Operasional Procedure* (SOP). Adapun dalam pembiayaan Simas UMK iB di Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu kepada calon nasabah harus melalui prinsip pemberian pembiayaan dengan analisis 5C (*character, capacity, capital, collateral and condition),* Kemudian Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu adalah analisis *Character* nasabah yang melakukan tindakan kecurangan dalam penyalahgunaan dana pinjaman untuk keperluan pribadi nasabah. Serta Penyebab Tidak efektifnya Analisis Penilaian Suatu Pembiayaan dengan Analisis 5P (*Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party)* adalah analisis *Prospect (*kemajuan usaha nasabah) pihak bank kurang memonitoring usaha yang dijalankan nasabah hal itu yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah

Kata kunci : Kinerja, Collection, Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan sasaran pembangunan ekonomi, dimana perbankan diharapkan mampu mengembangkan dan menunjukkan perekonomian di Indonesia, khususnya dalam meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat banyak.Lembaga keuangan yang sering digunakan masyarakat untuk membantu kegiatan perekonomian adalah bank.

Dalam pasal 1 Undang-Undang No 21 tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[1]Bank juga merupakan lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana.[2]

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 kredit adalah penyediaaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberiaan bunga. Sedangkan pengertian pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat

[1]Rizal Yaya, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), h.52

[2]Kasmir,*Dasar-Dasar Perbankan*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h.5

dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.[3]

Perbedaan antara kredit yang diberikan oleh bank berdasarkan konvensional dengan pembiayaan yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip syariah adalah terletak pada keuntungan yang diharapkan bagi bank berdasarkan prinsip konvensional keuntungan yang diperoleh melalui bunga sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip bagi hasil berupa imbalan atau bagi hasil.[4]

Hal yang dirasa penting untuk dikaji dan diteliti dalam pengelolaan lembaga keuangan yang bergerak dalam usaha pembiayaan adalah mengenai *Standar Operasional Prosedur (SOP).Standar Operasional Prosedu*r bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam proses pengajuan pembiayaan bagi para nasabah.

Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut harus didukung dengan profesionalisme setiap bagian-bagian yang terlibat didalamnya, prinsip ketelitian dan kehati-hatian setiap bagian dalam menjalankan prosedur pemberian pembiayaan sangat diperlukan untuk mencegah adanya pembiayaan bermasalah diwaktu yang akan datang.

Dalam kenyataannya walaupun produk perbankan syariah bervariasi dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah masih juga ditemukan

---

[3]Kasmir,*Dasar…,* h.113
[4]Kasmir, *Dasar*…, h.114

adanya permasalahan khususnya untuk produk dibidang pembiayaan. Apa yang dikenal dalam sistem perbankan konvensional dengan istilah kredit bermasalah atau *Non-Performing Loan* (NPL), juga dikenal dalam sistem perbankan syariah dengan istilah pembiayaan bermasalah atau *Non Performing Finance* (NPF). Adanya NPL dan NPF harus bisa diatasi kerena hal ini sangat menentukan tingkat kesehatan bank. Bank dengan tingkat NPL atau NPF rendah akan lebih dipercaya masyarkat dibanding dengan bank dengan tingkat NPL dan NPF tinggi. Dalam rangka untuk menjaga tingkat kepercayaan masyarakat inilah NPL maupun NPF perlu diatasi.[5]

Bank Sinarmas Syariah merupakan Unit Usaha PT. Bank Sinarmas, Tbk, yang menjalankan sistem Perbankan sesuai dengan Prinsip Syariah .Dalam kegiataan pembiayaan Bank Sinarmas Syariah memiliki jumlah nasabah yg banyak. Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu telah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada bagian staff *Collection*, Selanjutnya bagian staff *Collection* telah melaksanakan tugas antara lain tugas dan tanggung jawab yang dilakukan dari *staff Collection* yaitu Membuat *Standard Operating Procedure (SOP)* pekerjaan untuk tim dan bagian *collection*, membuat strategi *collection*, pemulihan dan strategi hukum untuk meminimalisir kerugian di perusahaan, dapat memimpin dan membangun sebuah tim dengan memantau kinerja tim dengan baik, meminimalisir kerugian pembiayaan, dan Bertanggung jawab atas bukti setoran (TTS) yang diterima dari StafAdm. *Collection.*

[5] Khotibul Umam,*Perbankan Syariah:Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*,(Jakarta: PT.Raja Grafindo,2016),h. 204

Namun demikian, telah ditemukan sebanyak 7 nasabah yang bermasalah (11%) dari 64 nasabah yang melakukan pembiayaan dengan data sebagai berikut :[6]

Tabel 1.1
Daftar Nasabah Pembiayaan Bermasalah

No	Nama	Pembiayaan	Keterangan
1.	Meiwansyah	Multijasa	Bermasalah
2.	Indrajaya	Multijasa	Bermasalah
3.	Khadijah	IMBT	Bermasalah
4.	Rahmad Chairudin	Murabahah	Bermasalah
5.	Abdul rahman	Murabahah	Bermasalah
6.	Herry Jumat S	Usaha Mikro Kecil	Bermasalah
7.	Sukma	Usaha Mikro Kecil	Bermasalah

Selanjutnya pihak Bank juga belum melakukan penilaian suatu pembiayaan dengan analisis 5C*(Character, Capacity, Collateral, Condition, Capital*) dan 5P yaitu *Personality (*watak nasabah*), Purpose (*tujuan nasabah meminjam dana), *Payment*(kemampuan nasabah membayar pinjaman*), Prospect (*kemajuan usaha nasabah), *Party*(menganalisis resiko untuk kedepannya). Untuk itulah perlu adanya evaluasi, baik secara *intern* maupun *ekstern*. Secara *intern* melibatkan bagian-bagian yang terkait dengan pembiayaan sedangkan *ekstern* meliputi kondisi serta kemampuan

[6]Saharudin, *Staff Collection Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 20 November 2017

nasabah dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pembiayaan beserta pokoknya.Tentunya berupa perbaikan-perbaikan yang akan sangat mendukungberkurangnya masalah nasabah, dalam hal ini adalah pembiayaan bermasalah.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untukmelakukan penelitian yang berjudul **"Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Periode 2014-2016 ".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan yang diuraikan, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja *Collection*Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu Periode 2014-2016
2. Faktor apa yang menyebabkan Terjadinya Pembiayaan Bermasalah pada Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu Periode 2014-2016
3. Apa Penyebab Tidak efektifnya analisis Penilaian Suatu Pembiayaan dengan Analisis 5P(*Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party)*

C. Batasan Masalah

Dari masalah yang telah diuraikan pada latar belakang diatas mengenai Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu, terdapat 7 nasabah yang bermasalah yaitu pembiayaan Multijasa 2 orang , IMBT 1 orang, Murabahah 2 orang dan Usaha Mikro kecil 2 orang, maka fokus penelitian pembiayaan yang bermasalah yaitu Simas Usaha Mikro Kecil iB pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Bagaimana Tugas dan Tanggung Jawab Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalahpada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu
2. Mengetahui Faktor Apa yang Menyebabkan Terjadinya Pembiayaan Bermasalah di Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu padahal Kinerja *Collection* sudah mengikuti *Standar Operasional Procedur (SOP)* .
4. Mengetahui Penyebab tidak efektifnya analisis penilaian suatu pembiayaan dengan analisis 5P(*Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party)*

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lanjutan dan diharapkan dapat bermanfaat secara teori dan aplikasi dalam rangka mengembangkan cara penanganan pembiayaan bermasalah pada dunia perbankan dan diketahui faktor penyebab nasabah melakukan pembiayaan bermasalah serta tidak efektifnya analisis penilaian suatu pembiayaan dengan analisis 5Pyaitu *Personality (*watak nasabah*), Purpose (*tujuan nasabah meminjam dana), *Payment* (kemampuan nasabah membayar pinjaman*), Prospect (*kemajuan usaha nasabah), *Party* (menganalisis resiko untuk kedepannya).

2. Kegunaan Praktis

a. Diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berarti bagi Bank Sinarmas Syariah dalam hal antisipasi untuk mengurangi terjadinya pembiayaan bermasalah ditinjau dari kinerja *Collection.*

b. Dapat melengkapi kajian hukum bagi para praktis pembuat kebijakan dalam hukum perbankan khususnya mengenai penyelesaian pembiayaan bermasalah.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian Mahasiswa Institut Agama Islam negeri Bengkulu yang ditulis oleh Lady Alviza yang bejudul *"Peranan Audit Internal Dalam Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu Periode 2014-2016".*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peranan

Audit Internal Dalam Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu dan untuk mengetahui apakah pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh BPRS Safir sudah sesuai dengan Sistem yang telah diterapkan atau belum diterapkan.Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Peranan Audit Internal yang ada di Bank PT. BPRS Safir Bengkulu sudah sesuai dengan sistem yang diterapkan pada bank PT. BPRS Safir Bengkulu.[7]

Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan metode analisis kualitatif.Adapun perbedaan dengan penelitian penulis adalah dari segi tempat penelitian, penulis meneliti di Bank Sinarmas Syariah sedangkan Lady Alviza di PT.BPRS Safir.Kemudian dari segi variable, variable penulis yaitu Analisis Kinerja Collection sedangkan Lady Alfiza yaitu Peranan Audit Internal.

Penelitian lainnya dari Brifana Satriawati Nugraheni (2016),jurnal Nasional dengan judul"*Peranan Audit Internal sebagai Alat Bantu Manajemen untuk Menunjang keefektifan Pengendalian Internal Pemberian Kredit pada PT.BRI (Persero) Tbk.Kantor Cabang Wates"*. Pada penelitian ini menggunakanmetode analisisdeskriptif kualitatif dengan pendekatan yang digunakanyuridis historis.Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan audit internal sebagai alat bantu manajemen untuk menunjang keefektifan pengendalian internal atas pemberian kredit pada PT.BRI(Persero) Tbk Kantor Cabang Wates. Metode pengumpulan

[7]Lady Alviza, *Peranan Audit Internal Dalam Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu Periode 2014-2016*,Bengkulu, 2017

data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi,dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukan bahwa sebagai penjamin,audit internal sangat berperan dalam menunjang keefektifan pengendalian internal pemberian kredit. Hal ini didukung oleh hasil persentase kuesioner sebesar 92,261% yang memenuhi criteria penilaian daftar pertanyaan antara 76%-100%. Sebagai konsultasi,audit internal sangat berperan dalam menunjang keefektifan pengendalian internal pemberian kredit.[8]

Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan metode analisis kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian penulis adalah dari segi variabel judul penulis fokus kepada Kinerja Collection dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah sedangkan Brifana Satriawati Nugraheni variabel judul mengenai peranan audit internal dalam pemberian kredit.

Jurnal Internasional yang ditulis oleh Rozina Akter dan Jewel Kumar Roy, penelitian yang dilakukan pada tahun 2017 di Bangladesh dengan judul "*The Impacts of Non-Performing Loan on Profitabilit (An Empirical Study on Banking Sector of Dhaka Stock Exchange)".*Dengan tujuan penelitiannya yaitu untuk menganalisis dampak non-performing loan (NPL) terhadap profitabilitas dimana dalam penelitian ini dinilai net interest margin (NIM). Penelitian ini mencoba untuk mengetahui skenario time series NPL, pertumbuhan, ketentuan dan hubungan dengan

[8]Brifana Satriawati Nugraheni, *Peranan Audit Internal sebagai Alat Bantu Manajemen untuk Menunjang keefektifan Pengendalian Internal Pemberian Kredit pada PT.BRI (Persero) Tbk.Kantor Cabang Wates,(Jurnal ,Fakultas Ekonomi,Universitas Negeri Yogyakarta,2016).*

profitabilitas bank dengan menggunakan beberapa rasio dan model regresi linier teknik ekonometrik. Hasil empiris menunjukkan bahwa non performing loan (NPL) sebagai persentase dari total kredit pada bank yang terdaftar di Bursa Efek Dhaka (DSE) sangat tinggi dan memiliki lebih dari 50% dari total kredit bermasalah (NPL) dari 30 bank di Bursa Efek Dhaka (DSE) untuk tahun 2008 sampai 2013. Selain itu, ini adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi profitabilitas bank dan secara statistik berdampak negatif terhadap net profit margin (NPM) bank yang terdaftar untuk periode studi.[9]

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti pembiayaan bermasalah/ *Non Performing Finance*.Adapun perbedaan dengan penelitian penulis adalah dari segi tempat penelitian,penulis meneliti di kota Bengkulu dan ,Sedangkan Rozina Akter dan Jewel Kumar Roy meneliti di Bangladesh lalu jenis penelitian yang dilakukan Rozina Akter dan Jewel Kumar Roy adalah penelitian Kuantitatif, Kemudian perbedaan dari segi variable, variable penulis yaitu analisis Kinerja Collection dalam Penyelesaian pembiayaan bermasalah,sedangkan Rozina Akter dan Jewel Kumar Roy yaitu Dampak Pinjaman *Non Performing* terhadap Profitabilitas (Studi Empiris Sektor Perbankan di Bursa Efek Dhaka).

[9]Rozina Akter dan Jewel Kumar Roy, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas dan Ekonomi, Universitas Internasional Daffodil, "*The Impacts of Non-Performing Loan on Profitabilit (An Empirical Study on Banking Sector of Dhaka Stock Exchange)",*internasional journal of economic and Finance vol:09, No.03: February 15 2017

G . Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan *(field research)* yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Soejono Soekarno penelitian deskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.[10] Pendekatan deskriptif yang berusaha mendeskripsikan dan menginterprestasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau kecenderungan yang tengah berlangsung.[11]

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian pada bulan November 2017 sampai dengan Februari 2018 di Bank Sinarmas Syariah Cabang Kota Bengkulu.

Penelitian ini dilakukan di Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu di Jalan Jendral Sudirman, RT.09 / RW.03, Tengah Padang, Teluk Segara, Kota Bengkulu. Penulis mengambil lokasi penelitian ini dikarenakan Bank Sinarmas Syariah memiliki prospek kegiatan pembiayaan dengan jumlah nasabah 64 orang akan tetapi terjadi pembiayaan bermasalah yang muncul dari faktor internal bank maupun eksternal (debitur). Nasabah yang bermasalah dalam pembiayaan di Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu berjumlah 7 orang yang melakukan pembiayaan Multijasa berjumlah 2 orang, IMBT berjumlah 1 orang,

---

[10]Soejono Soekarno, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2014), h. 32

[11]Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rosda, 2013), h. 72

Murabahah berjumlah 2 orang dan Usaha Mikro kecil berjumlah 2 orang. Hal ini yang menjadikan penulis mengambil objek penelitian adalah Analisis kinerja *Collection* dalam menyelesaikan nasabah yang melakukan pembiayaan bermasalah, sehingga peneliti tertarik untuk menganalisa kinerja *Collection* dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah yang ada di Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu.

3. Subjek/Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan model *Sampling Purposive.Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.[12] Peneliti akan melakukan penelitian mengenai kinerja *Collection* dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu maka subjek yang berkaitan dengan penelitian ini ialah karyawan Bank Sinarmas Syariah *(Staff Collections*) yang bernama Saharudin. Dalam menangani pembiayaan bermasalah *Collection* dibantu oleh *Account Officer (AO*) subjek tersebut dipilih supaya peneliti dapat memperoleh informasi mengenai kinerja *Collection* dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara dari pihak karyawan Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu serta

[12]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (*Mixed Method*), (Bandung: Alfabeta, 2011), h.126

pemahaman atau penilaian nasabah berdasarkan wawancara yang dilakukan.

2) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku yang terkait dengan masalah yang diteliti seperti buku tentang Manajemen Kinerja *Collection*,Restrukturisasi pembiayaan yang bermasalah dalam perbankan syariah,artikel,jurnal dan skripsi yang membahas tentang Kinerja *Collection.*

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mrngamati individu atau kelompok secara langsung. Teknik ini dipergunakan untuk memperoleh

data sebagai pendukung awal dalam pengumpulan (penemuan masalah)

2) Studi Kepustakaan *(Library Research*)

Penelitian kepustakaan untyuk mendapatkan data sekunder melalui pengumpulan dan penyelidikan data-data pada kepustakaan khususnya yang berhubungan degan pokok masalah yang diteliti

3) Metode Wawancara

Metode yang digunakana untuk memperoleh gambaran atau keterangan secara langsung mengenai data yang penulis perlukan

dengan cara mengajukan pertanyaan dengan manager dan staff karyawan bagian *Collection* di Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

5. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Teknik analisis reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat membuahkan kesimpulan akhir.

b. *Display* Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya ialah *Display* data. Biasanya dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, penyajian data hasil reduksi bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara, kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

c. Conclusion Drawing/Verification

Setelah data direduksi dan *display* data, maka proses selanjutnya ialah kesimpulan dan verifikasi dengan cara memusatkan dengan masalah dan memutuskan seberapa banyak percaya terhadap analisis data. Kesimpulan awal yang dikemukan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulam data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan

pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukan merupakan yang interaktif.

6. Sistematika Penulisan

BAB I : Berisikan Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, tiga buah rumusan masalah, tiga buah tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang terdiri dari kegunaan teori dan praktis, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Berisikan Kajian Teori yang memuat Pengertian Kinerja, Definisi Kepemimpinan, Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja, Penilaian Kinerja, Pengertian *Collection,* tugas dan tanggung jawab *Collection*, Tujuan dan fungsi *Collection,* Proses Penagihan setoran Bulanan oleh *Collection*, Proses Pelaksanaan Penanganan Tunggakan, Proses Mitigasi (Upaya Pencegahan Resiko) Pembiayaan Simas UMK iB serta berisikan penjelasan mengenai pembiayaan, Jenis-jenis pembiayaan, Pembiayaan bermasalah pada bank syariah, penetapan kualitas pembiayaan, prinisp-prinsip pemberian pembiayaan, dampak pembiayaan bermasalah dan upaya-upaya untuk mengantisispasi resiko pembiayaan bermasalah

BABIII: Berisikan Gambaran Umum Objek Penelitian yang Terdiri dari Sejarah singkat PT. Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu, Nilai-nilai Inti Bank Sinarmas Syariah, Visi dan misinya,

Produkdan Jasa Bank Sinarmas Syariah dan struktur organisasi PT. Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

BAB IV : Berisikan Hasil Penelitian dan Pembahasan Mengenai Kinerja *Collection* Dalam penyelesaian pembiayaan Bermasalah pada Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu, Faktor yang Menyebabkan pembiayaan Bermasalah, danpenyebab tidak efektifnya analisis Penilaian Suatu Pembiayaan dengan Analisis 5P (*Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party).*

BAB V : Penutup yang berisikan Kesimpulan dan saran kesimpulan menguraikan suatu jawaban dari permasalahan yag disajikan dalam rumusan masalah untuk membuahkan penjelasan yan jelas. Sedangkan pada bagian saran berisikan hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas untuk dapat memperoleh solusi dar permasalahan tersebut.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

> Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja seorang tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi atau institusi kerja, dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam karyawan itu sendiri maupun faktor lingkungan atau organisasi kerja itu sendiri. [13]

Manajemen kinerja secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu sistem yang mengatur pengelolaan sumber daya manusia sesuai dengan hasil kinerja karyawan agar tercapai sasaran pada individu maupun organisasi.

> Sistem manajemen kinerja merupakan proses pengukuran kinerja yang akan memberikan umpan balik bagi perencanaan strategis. Dengan adanya sistem kinerja tersebut, diharapkan suatu organisasi mampu memiliki perencanaan yang lebih baik karena didasarkan pada proses pembelajaran dari hasil kinerja sebelumnya.[14]

---

[13]Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2015), h. 124

[14] Moeheriono, *Pengukuran Kinerja berbasis kompetensi,(*Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2014), h.131

Menurut pendapat Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah "gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi".[15] Menurut August W.Smith menyatakan bahwa " *Performance is output derives from processes, human otherwise".* Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia."[16]

> Gibson berpendapat bahwa kinerja merupakan Dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individual, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.[17] Jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan Penilaian kinerja biasanya dilakukan pihak manajemen perusahaan untuk satu atau beberapa periode tertentu.[18]

2. Definisi Kepemimpinan

Kata pimpin mengandung pengertian mengarahkan, mengendalikan, membina atau mengatur, menuntun dan juga menunjukkan ataupun mempengaruhi.

> Pemimpin mempunyai tanggung jawab baik secara fisik maupun spiritual terhadap keberhasilan aktivitas kerja dari yang dipimpin, sehingga menjadi pemimpin itu tidak mudah dan setiap orang tidak akan mempunyai kesamaan didalam menjalankan kepemimpinannya.[19]

---

[15]Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi* (Bandung:Alfabeta,CV,2014), h.2

[16]Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis,* (Bandung: Alfabeta,2016), h. 196

[17]Kasmir, *Manajemen*…, h. 182

[18]Kasmir, *Manajemen*…, h.181

[19] Moeheriono, *Pengukuran…,* h.381

Menurut pendapat Kasmir kepemimpinan adalah :

> "Perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Sebagai contoh prilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik, dan membimbing tentu akan membuat karyawan senang dengan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan memengaruhi kinerja"

Dalam suatu perusahaan perlu dilakukan pengukuran kinerja, pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan/ kegagalan pelaksanaan kegiataan/ program/ kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi.

"Sistem pengukuran kinerja membantu pimpinan dalam memantau implementasi strategis, kegiatan dengan cara membandingkan antara hasil aktual dengan sasaran dan tujuan strategis."[20] Pengukuran kinerja tidak dimaksudkan berperan sebagai mekanisme untuk memberikan penghargaan/ hukuman, akan tetapi pengukuran kinerja berperan sebagai alat komunikasi dan alat manajemenuntuk memperbaiki kinerja organisasi.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam praktiknya tidak selamanya bahwa kinerja karyawan dalam kondisi seperti yang diinginkan baik oleh karyawan itu sendiri ataupun organisasi. Banyak kendala yang mempengaruhi kinerja baik

[20]Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi*, (Bandung: PT.Refika Aditama,2017), h.219-220

kinerja organisasi maupun kinerja individu. Ada baiknya seorang pemimpin harus terlebih dahulu mengkaji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya.

> Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut : 1) Kemampuan dan keahlian, 2) pengetahuan, 3) rancangan kerja, 4) Kepribadian, 5) motivasi kerja, 6) kepemimpinan 7) gaya kepemimpinan, 8) budaya organisasi, 9) kepuasaan kerja, 10) lingkungan kerja, 11) loyalitas, 12) komitmen, 13) disiplin kerja.[21]

4. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur, digunakan untuk mengukur, menilai, mempengaruhi sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi pegawai, manager bagian/divisi SDM, dan bagi perusahaan.

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.

> Menurut Robert Mathis dan John H. Jackson "Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standard kemudian mengomunikasikan informasi tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.".[22]

B. *Collection*

---

[21]Kasmir, *Manajemen Sumber Daya manusia Teori dan Praktik,* (Jakarta: Rajawali Pers,2016), h.189

[22]Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi* (Bandung:Alfabeta, CV, 2014) ,h.65

1. Pengertian *Collection*

Collection adalah perwakilan bank dalam rangka membina hubungan dengan nasabah dan komunitasnya serta bertanggung jawab atas pemeliharaan nasabah eksis dan *Collection* atau disebut juga pengelolaan piutang atau *Account Receivable* sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan. "Piutang atau *Account Receivable* itu sendiri sebenarnya adalah asset perusahaan yang ada dan tersebar di pihak lain (debitur), oleh karena itu harus dikelola dengan baik."[23]

Adapun Uraian pekerjaan *Collecction (Job description Collection*) : (1) Pemeliharaan nasabah *eksisting*, (2) Melaksanakan disiplin proses pembiayaan (3) *Monitoring* dan *collect* pembayaran pinjaman (4) Monitoring portofolio pinjaman (5) Mendukung *Branch Manager* dan memelihara komunitas dan nasabah Bank.

2. Tugas dan Tanggung Jawab *Collection*

a) Membuat *Standard Operating Procedure (SOP)* Pekerjaan untuk Tim dan Bagian *Collection.*

Pengertian *Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang

[23]Eri Siswadi, http://eri-siswadi.blogspot.co.id/2011/10/collection.html, (diakses 05 November 2017, pukul 11.30 WIB)

berhubungan dengan aktivitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. *SOP* juga diartikan sebagai pedoman bagaimana karyawan dapat menjalankan tugasnya.[24]

Cara Penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)* pada dasarnya dilakukan dengan metode bertahap yaitu mengkaji sistem prosedur operasi perbankan yang ada, membandingkan dengan *best practice* atau tuntutan perubahan dan akhirnya merevisi atau membuat *SOP* yang baru. Tahap selanjutnya adalah sosialisasi *SOP* baru agar dapat dipahami isinya oleh segenap pejabat terkait. [25]

Implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi (*institusi)* harus dilakukan dengan tujuan memastikan bahwa output yang dikehendaki dapat diwujudkan.

Penerapan *SOP* secara umum terdiri dari: a) Setiap pelaksanaan atau karyawan harus mengetahui *SOP* terbaru yang disusun, b) salinan *SOP* disebarluaskan sesuai kebutuhan dan diakses oleh semua pelaksana/karyawan, c) setiap pelaksana atau karyawan mengetahui perannya melalui *SOP*, d) terdapat mekanisme yang jelas untuk memantau kinerja,mengidentifikasi masalah-masalah yang timbul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan *SOP*. [26]

b) Membuat Strategi *Collection*, Pemulihan dan Strategi Hukum untuk Meminimalisir Kerugian di Perusahaan.

Strategi merupakan rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi yang dilakukan staff C*ollection* yaitu membuat kebijakan yang *ihtiyath* (hati-hati), sesuai dengan

---

[24]Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*, (Yogyakarta: QUADRANT, 2016), h. 18

[25]Susanto, http://www.lppi.or.id/index.php/module/Pages/sub/19/id/penyusunan-standard-operation-procedure-sop-lembaga-keuangan-syariah-syb-23, Diakses pada hari jumat, tanggal 01 Desember 2017, pukul 14.00 WIB

[26]Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Pedoman…,* h. 36

prinsip prudential dalam pemberian pembiayaan. Selanjutnya perbankan syariah harus memiliki kebijakan untuk mengendalikan portofolio termasuk di dalamnya mencakup risiko konsentrasi sehingga semakin dapat dimitigasi. Staff *Collection* harus *istiqamah* (konsisten) dengan model bisnis.

Bank syariah harus secara aktif memperbaiki proses bisnis secara komprehensif serta konsisten dan konsekuen dengan strategi bisnis. Staff *Collection* melakukan monitoring yang kuat.

Perbankan syariah harus konsisten mengembangkan sistem monitoring yang lengkap di antaranya membentuk unit khusus *monitoring and collection* di pusat dan cabang, sistem *traffic light* pembiayaan, dan pengembangan aplikasi *collection* untuk segmen konsumer.

> Strategi hukum untuk meminimalisir kerugian dari pembiayaan bermasalah yaitu apabila setelah *direstrukturisasi* nasabah masih menunjukan ketidakmampuan dalam pemenuhan kewajiban kepada pihak bank dan ada itikad baik dari debitur untuk melunasi *outstanding*, maka nasabah dapat mengeksekusi (menjual sendiri) jaminan dan melunasi sisa *outstanding*. Namun,apabila tidak ada itikad baik dari debitur,maka dapat dilakukan melalui jalur hukum (BASYARNAS/Pengadilan Tinggi Negeri).[27]

c) Dapat Memimpin dan Membangun Sebuah Tim dan Memantau Kinerja Tim dengan Baik

[27]*Standar Operasional Procedur (SOP)* Pembiayan Simas UMK iB Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu, 20 November 2017

”Kepemimpinan adalah suatu proses dimana individu mempengaruhi kelompok untuk mencapai sebuah tujuan. Tim yang hebat adalah memiliki tujuan yang sama, terdapat kerjasama, komunikasi yang baik serta memiliki komitmen” [28]

Kinerja Tim bergantung pada prestasi kerjasama dan juga prestasi individu, anggota Tim bekerja bersama untuk mengumpulkan sumber daya mereka (biasanya dalam hal ini kecakapan) untuk mencapai sasaran-sasarannya. Para anggota tim saling bertanggungjawab dan diberi penghargaan sebagai tim. Tanggung jawab ini berkenaan dengan setiap anggota yang menyumbangkan upaya terbaik untuk membuat kelompok berhasil. Para anggota berpartisipasi dalam keputusan tim, tetapi mengerti bahwa pemimpin mereka harus membuat peraturan akhir setiap kali tim tidak berhasil membuat suatu keputusan.

d) Meminimalisir Kerugian Pembiayaan

Tim *Collection* bertugas untuk mengurangi kerugian pembiayaan dengan cara melakukan Restrukturisasi Pembiayaan yaitu upaya yang dilakukan Bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya.

[28] Kasmir, *Manajemen…,* h.191

Restrukturisasi dilakukan apabila berdasarkan evaluasi ulang pembiayaan yang dilakukan terdapat indikasi bahwa nasabah masih mampu untuk memenuhi kewajiban angsuran kepada bank, Restrukturisasi pembiayaan dilakukan antara lain dengan cara sebagai berikut : a) Penjadwalan kembali (*rescheduling),* b) Persyaratan kembali (*reconditioning)* dan c) Penataan kembali (*restructuring*) .

e) Bertanggung jawab atas bukti setoran (TTS) yang diterima dari Staf Adm. *Collection*

Tanggung jawab merupakan salah satu peran yang dijalankan oleh kinerja *collection* saat melakukan monitoring terhadap nasabah.

Implementasi yang dilakukan *Collection* adalah berkewajiban membuat *list* jatuh tempo (terlampir) sebagai pertanggungjawaban. *List* tersebut akan diverifikasi oleh *Customer Service* kepada debitur, kemudian hasil diserakan kepada *Branch Manager* sebagai bahan monitoring.

3. Tujuan dan Fungsi *Collection*

Tujuan adanya *Collection* adalah untuk mengusahakan agar pembayaran dari konsumen sesuai tanggal jatuh tempo, Mengoptimalkan laba, segala sesuatu yang merupakan hak perusahaan berupa uang yang wajib diterima lebih cepat (sesuai

jadwal) agar dana tersebut dapat di pergunakan lebih productive, Meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak, sebab kecepatan pembayaran *collection* dapat menurunkan bahkan meniadakan potensi piutang macet dan Menjaga kestabilan , kesehatan keuangan perusahaan (*cash flow)* dan Melaksanakan hak perusahaan berkaitan dengan *term* & c*ondition* yang telah di sepakati dalam perjanjian, seperti penarikan, pengenaan denda, penalty, dan lain-lain.

Adapun Fungsi dari *staff Collection* (1) Membuat a*ccount* menjadi normal/lancar dengan usaha, *collection* yang efektif, (2) Melakukan *follow up* dengan segera, baik melalui telpon, surat, maupun kunjungan, (3) Membina hubungan baik dengan *Account (Customer*/Nasabah).

4. Proses Penagihan Setoran Bulanan oleh *Collection (CL)*

Adapun Proses penagihan setoran bulanan oleh *Collection (CL)* yaitu :[29]

a. *Financing* Admin memeriksa angsuran debitur melalui program chanelling setiap tanggal jatuh tempo.

[29]*Standar Operasional Procedur (SOP)* Pembiayan Simas UMK iB Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu, 20 November 2017

b. Apabila saldo debitur mencukupi maka akan dilakukan debet rekening debitur atas angsuran melalui *system* T24 (selesai). Bilamana tidak mencukupi maka *financing Admin* harus menginformasikan kepada *collection* Simas atas angsuran dan saldo debitur (lanjut ke point 3)

c. Selanjutnya *Collection* melakukan konfirmasi min H+3 kepada debitur. Konfirmasi ini bersifat sebagai reminder kepada debitur.

d. Setelah saldo tercukupi akan dilakukan debet rekening debitur melalui *system* T24.

e. *Collection (CL)* ,berkewajiban membuat *list* jatuh tempo (terlampir) sebagai pertanggungjawaban. *List* tersebut akan diverifikasi oleh *Customer Service* kepada debitur. Kemudian hasil diserahkan kepada *Branch Manager* sebagai bahan *monitoring*.

5. Proses Pelaksanaan Penanganan Tunggakan :

Account Officer (A0) memberikan surt peringatan sebagai berkut:[30]

a. Keterlambatan 1-7 hari kalender dilakukan pemberitahuan melalui telpon(surat peringatan I)

[30]*Standar Operasional Procedur (SOP)* Pembiayan Simas UMK iB Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu, 20 November 2017

b. Keterlambatan 8-14 hari kalender dilakukan pemberitahuan melalui penerbit surat peringatan II)

c. Keterlambatan 15-21 hari kalender dilakukan pemberitahuan melalui penerbitan surat peringatan III)

d. Keterlambtan 22-30 hari kalender maka pihak Bank akan menghubungi/mendatangi nasabah secara langsung untuk menginformasikan bahwa jaminan nasabah akan dieksekusi.

e. Bila nasabah sudah terbukti tidak mampu dengan angsuran pembiayaan saat ini namun masih memiliki kemaampuan untuk memenuhi kewajibannya maka dilakukan restrukturisasi atas fasilitas pembiayaan nasabah tersebut.

f. Apabila setelah direstrukturisasi nasabah masih menunjukan ketidakmampuan dalam pemenuhan kewajiban kepada pihak bank dan ada itikad baik dari debitur untuk melunasi outstanding,maka nasabah dapat mengeksekusi(menjual sendiri) jaminan dan melunasi sisa outstanding. Namun,apabila tidak ada itikad baik dari debitur,maka dapat dilakukan melalui jalur hukum (BASYARNAS/Pengadilan Tinggi Negeri).

g. Setelah menempuh jalur hukum melalui BASYARNAS/Pengadilan Tinggi Negeri dan pihak bank secara hukum sudah memiliki kedudukan yang kuat untuk melakukan lelang terhadap jaminan nasabah, selanjutkan akan di proses lelang untuk menjual jaminan.

6. Proses Mitigasi (Upaya Pencegahan Resiko) Pembiayaan Simas UMK iB

"Simas UMK iB yaitu pembiayaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam rangka meningkatkan pendapatan usaha nasabah, dan jumlah produksi usaha nasabah, baik secara kualitatif ataupun kuantitatif." [31]

Bila ketentuan umum terpenuhi, maka sistem akan di *lock* secara otomatis untuk mengantisispasi meningkatkan *overdue* kemudian bagi cabang dan *AO (Acoount Officer)* yang *overdue* nasabah pembiayaan Simas UMK iB melebihi ketentuan umum, maka *Branch Manager* dan *Acoount Officer* wajib untuk menyelesaikan persoalan *overdue* nasabah tersebut. Dengan cara rekstrukturisasi atau dengan melakukan eksekusi jaminan sehingga proses pembiayaan Simas UMK iB dapat berjalan kembali.

> Pada saat melakukan pinjaman dari nasabah AO Simas UMK iB membuat dokumen *Check list*, memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan dan jaminan asli sesuai dengan dokumen *check list* serta membuat BSTJ (bukti Serah Terima Jaminan) lalu AO Simas UMK iB melakukan verifikasi kebenaran isi dokumen pembiayaan sesuai produk yang diajukan serta tanda tangan para pihak pada dokumen perjanjian pembiayaan dan pengikatan jaminan.[32]

---

[31] *Standar Operasional Procedur (SOP)* Pembiayan Simas UMK iB Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu, 20 November 2017

[32] Saharudin, *Staff Collection Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 20 November 2017

C. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan diartikan sebagai penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa a) Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah, b)Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*, c) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna'*, d)Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh, e)Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.

> Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan/atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujrah, tanpa imbalan, atau bagi hasil.[33]

> Dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan nasabah kreditor adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.[34]

Demikian pula yang dimaksud dengan "kredit" adalah 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

---

[33]Binti Nur Aisyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Kalimedia,2015), h.1

[34] Nur Melinda Lestari, *Sistem Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta Selatan: Grafindo Books Media, 2015), h.22

melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga sedangkan di bank syariah dikenal dengan Pembiayaan.

Pembiayaan merupakan sebagian besar asset dari bank syariah sehingga pembiayaan tersebut harus dijaga kualitasnya, sebagaimana diamanatkan pada pasal 2 Undang-Undang Perbankan Syariah bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiataan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.

> Penerapan prinsip kehati-hatian dijabarkan dalam bentuk rambu-rambu kesehatan bank. Dengan diberlakukannya prinsip kehati-hatian itu diharapkan kadar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan selalu tinggi sehingga masyarakat tidak ragu-ragu menyimpan dana nya di bank.[35]

> Dalam kaitannya dengan pembiayaan pada perbankan syariah atau istilah teknisnya disebut sebagai aktiva produktif. Jenis aktiva produktif yang dibentuk bank syariah adalah aktiva yang ditujukan untuk mencetak keuntungan,adapun bentuk aktiva produktif bank syariah dapat dijalankan dalam bentuk pembiayaan mudharabh dan musyarakah .[36]

Jika dilihat pada Bank umum, pembiayaan disebut *loan*, sementara di bank syariah disebut *financing*. Sedangkan balas jasa yang diberikan atau diterima pada bank umum berupa bunga (*interest loan* atau *deposit*) dalam persentase pasti. Sementara pada perbankan syariah, dengan memberi dan menerima balas jasa berdasarkan perjanjian (akad) bagi hasil,margin dan jasa.

---

[35] Trisadini dan Abd Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 97-98

[36]Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.310

Dalam hal ini pembiayaan merupakan fungsi intermedial bank, dimana menyalurkan dana ke masyarakat berupa pembiayaan yang diperoleh dari dana deposito masyarakat.

Menurut UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No.10 tahun 1998 tentang Perbankan Dalam Pasal 1 Nomor (12) :

> Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil dan No.13 : Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiataan usaha atau kegiataan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarakan prinsip bagi hasil *(mudharabah)*, pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah)*, prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah)*, atau pembiaayan modal berdasarakan prinsip sewa murni tanpa pilihan *(ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina)*.[37]

Tujuan pembiayaan yang lain terdiri dar 2 fungsi yang saling berkaitan dari pembiayaan :[38]

1. *Profitability* yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelola bersama nasabah.

[37] Binti,*Manajemen Pembiayaan*…, h.2-3
[38] Binti,*Manajemen Pembiayaan*…, h.6

2. *Safety* yakni keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan Profitability dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.

2. Jenis-jenis Pembiayaan

Jenis pembiayaan secara umum dibedakan sesuai dengan jangka waktu dan tujuan penggunaan kredit.[39]

A. Jenis Pembiayaan Menurut Jangka Waktunya

Menurut jangka waktunya, pembiayaan dibagi menjadi 3, yaitu pembiayaan jangka pendek, pembiayaan jangka menengah dan pembiayaan jangka panjang.

a) Pembiayaan Jangka Pendek

Pembiayaan jangka pendek adalah pembiayaan yang diberikan dengan masa pembiayaan maksimum selama 1 tahun. Pembiayaan jangka pendek pada umumnya diberikan untuk pembiayaan modal kerja dan pembiaayaan rekening Koran.

b) Pembiayaan Jangka Menengah

Pembiayaan jangka waktunya antara 1 tahun sampai dengan 3 tahun. Pembiayaan ini biasanya diberikan untuk

[39]Ismail, *Manajemen Perbankan*,(Jakarta: Kencana,2010), h. 94

pembiayaan investasi yang nilai pembiayaannya tidak terlalu besar dan kredit konsumtif.

c) Pembiayaan Jangka Panjang

Pembiayaan jangka panjang adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank dengan jangka waktu lebih dari 3 tahun.

B. Jenis Pembiayaan Menurut Tujuan Penggunaannya.

Menurut tujuan penggunaan pembiayaan, jenis pembiayaan dibagi menjadi 3, yaitu pembiayaan modal kerja, pembiayaan investasi dan pembiayaan konsumsi.

a) Pembiayaan Modal Kerja

"Digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang biasanya habis dalam satu siklus usaha. Pembiayaan modal kerja ini diberikan dalam jangka pendek yaitu selama-lamanya satu tahun".[40] Modal kerja (*Working capital assets*) adalah modal lancar yang dipergunakan untuk mendukung operasional perusahaan sehari-hari sehingga perusahaan dapat beroperasi secara normal dan lancar.

b) Pembiayaan Investasi Syariah

> Pembiayaan investasi merupakan pembiayaan yang diberikan dengan tujuan untuk mengadakan barang-barang modal atau dalam rangka investasi perusahaan. Pada hakikatnya merupakan penempatan sejumlah dana pada saat ini dengan harapan untuk memperoleh keuntungan dimasa yang kan datang. [41]

---

[40] Ismail, *Perbankan…*, h. 114
[41] Binti, *Manajemen Pembiayaan*…, h.13

c) Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif merupakan pembiayaan yang diberikan dengan tujuan untuk pembelian barang-barang konsumsi yang dipakai untuk memenuhi kebutuhan pribadi yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Menurut jenis akadnya dalam produk pembiayaan syariah, pembiayaan konsumtif dapat dibagi menjadi 5 bagian yaitu:

a) Pembiayaan konsumen akad *murabahah*
b) Pembiayaan konsumen akad IMBT (sewa beli)
c) Pembiayaan konsumen akad *ijarah* (sewa menyewa)
d) Pembiayaan konsumen akad *istishna'*
e) Pembiayaan konsumen akad *Qard dan Ijarah.*

3. Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syari'ah

Pembiayaan bermasalah/ *Non Performing Finance (NPF)* pada mulanya selalu diawali dengan terjadinya "wanprestasi"(ingkar janji/cedera janji) , yaitu suatu keadaan dimana debitur tidak mau dan tidak mampu memenuhi janji-janji yang telah dibuatnya sebagaimana tertera dalam perjanjian kredit (termasuk perjanjian pembiayaan). Penyebab debitur wanprestasi dapat bersifat alamiah (diluar kemampuan dan kemauan debitur) maupun akibat *itikad* tidak baik debitur. Wanprestasi juga bisa disebabkan oleh pihak

bank kerena membuat syarat perjanjian kredit yang sangat memberatkan pihak debitur.

> Pemberian pembiayaan mengandung berbagai resiko yang disebabkan adanya kemungkinan tidak dilunasi pembiayaan oleh debitur pada akhir masa (jatuh tempo) pembiayaan itu. Banyak hal yang menyebabkan pembiayaan itu tidak dapat dilunasi nasabah pada waktunya. [42]

Ada beberapa pengertian pembiayaan bermasalah yaitu :[43]

a. Pembiayaan yang didalam pelaksanaannya belum mencapai/ memenuhi target yang didinginkan oleh pihak bank.
b. Pembiayaan yang memungkinkan timbulnya risiko dikemudian hari bagi bank dalam artian luas.
c. Mengalami kesulitan dalam penyelesaian kewajiban-kewajibannya, baik dalam bentuk pembayaran kembali pokoknya atau keterlambatan serta ongkos-ongkos bank yang menjadi beban nasabah yang bersangkutan.

Menurut Budi Untung bahwa :

> "Meskipun Perbankan merupakan sektor yang *strictly well regulated*. Tetapi pembiayaan bermasalah masih dapar terjadi diantaranya dapat disebabkan karena (1) kesalahan apparasial, (2) membiayai proyek dari pemilik/terafiliasi, (3) membiayai proyek yang direkomendasi oleh kekuatan tertentu, (4) dampak makro ekonomi/*unforecasted variable*, (5)kenakalan nasabah".[44]

Sedangkan Siswanto Sutojo mengatakan bahwa :

---

[42] Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h.104

[43] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah:Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo,2016), h.206

[44] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah…,* h. 207

"Pembiayaan bermasalah dapat timbul selain karena sebab-sebab dari pihak kreditor,sebagian pembiayaan bermasalah timbul karena hal-hal yang terjadi pada pihak debitur,antara lain:

(1) Menurunnya kondisi usaha bisnis perusahaan yang disebabkan merosotnya kondisi ekonomi umum atau bidang usaha dimana mereka beroperasi
(2) Adanya salah urus dalam pengelolaan usaha bisnis perusahaan atau karena kurang berpengalaman dalam bidang usaha yang mereka tangani
(3) Problem keluarga misalnya perceraian,kematian,sakit yang berkepanjangan atau pemborosan dana oleh salah satu atau beberapa orang anggota keluarga debitur
(4) Kegagalan debitur pada bidang usaha atau perusahaan mereka yang lain
(5) Kesulitan *likuiditas* keuangan yang serius
(6) Munculnya kejadian diluar kekuasaan debitur,misalnya perang dan bencana alam
(7) Watak buruk debitur (yang dari semula memang telah merencanakan untuk tidak akan mengembalikan pembiayaan)".[45]

Pada jangka waktu (masa) pembiayaan tidak mustahil terjadi suatu kondisi pembiayaan, yaitu adanya suatu penyimpangan utama dalam hal pembayaran yang menyebabkan keterlambatan dalam pembayaran atau diperlukan tindakan yuridis dalam pengembalian atau kemungkinan potensial *loss.* Kondisi ini yang disebut dengan pembiayaan bermasalah, keadaan turunnya mutu pembiayaan tidak terjadi secara tiba-tiba, tetapi selalu memberikan "*warning sign*" atau faktor-faktor penyebab terlebih dahulu dalam mas pembiayaan.[46]

Ada beberapa faktor penyebab pembiayaan bermasalah sebagai berikut :[47]

1. Faktor Internal (berasal dari pihak bank)

a. Kurang baiknya pemahaman atas bisnis nasabah

[45] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah…,* h. 207-208
[46] Trisadini dan Abd Shomad, *Transaksi Bank*…, h.102
[47] Trisadini dan Abd Shomad, *Transaksi Bank*…, h.102-103

b. Kurang dilakukan evaluasi keuangan nasabah

c. Kesalahan setting fasilitas pembiayaan (berpeluang melakukan side streaming)

d. Perhitungan modal kerja tidak didasarkan kepada bisnis usaha nasabah

e. Proyeksi penjualan terlalu optimis

f. Lemahnya supervise dan monitoring

2. Faktor Eksternal (berasal dari pihak luar)

a. Karakter nasabah tidak amanah (tidak jujur dalam memberikan informasi dan laporan tentang kegiatannya)

b. Melakukan *sidestreaming* penggunaan dana

c. Kemampuan pengelolaan nasabah tidak memadai sehingga kalah dalam persaingan usaha

d. Usaha yang dijalankan relative baru

e. Bidang usaha nasabah telah jenuh

f. Tidak mampu menanggulangi masalah/kurang menguasai bisnis

g. Terjadi bencana alam

Perlunya kehati-hatian ini diperintahkan secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah. Dalam pasal 23 disebutkan bahwa Bank Syariah dan UUS harus mempunyai keyakinan atau kemauan dan kemampuan calon nasabah penerima fasilitas untuk melunasi seluruh kewajiban pada

waktunya, sebelum Bank Syariah dan UUS menyalurkan Dana kepada nasabah penerima fasilitas. Untuk memperoleh keyakinan sebagaimana dimaksud, Bank Syariah atau UUS wajib melakukan penilaian yang seksama terhadap watak,kemampuan,modal,agunan dan prospek usaha dari calon nasabah penerima fasilitas.

4. Penetapan Kualitas Pembiayaan

Berdasarkan ketentuan pasal 9 PBI No. 8/21/PBI/2006 tentang kualitas aktiva Bank umum yang melaksanakan kegiataan usaha berdasarkan prinsip syariah sebagaimana diubah dengan PBI No. 9/9/PBI/2007 dan PBI No. 102/24/PBI/2008, kualitas pembiayaan dinilai berdasarkan aspek-aspek (1) Prospek usaha, (2) Kinerja (*Performance)* nasabah, (3) Kemampuan membayar/kemampuan menyerahkan barang pesanan.

> Dalam praktik perbankan kualitas pembiayaan untuk golongan lancar disebut golongan I (satu), untuk golongan dalam perhatian khusus disebut golongan II (dua), untuk golongan kurang lancar disebut golongan III (tiga), untuk golongan diragukan disebut golongan IV(empat), dan untuk golongan macet disebut golongan V (lima).[48]

Menetapkan golongan kualitas pembiayaan, pada masing-masing komponen ditetapkan kriteria-kriteria tertentu untuk masing-masing kelompok produk pembiayaan. Sebagai contoh untuk produk

[48]Faturrahmman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah,* (Jakarta: Sinar Grafika,2012), h.67

Murabahah, dari aspek kemampuan membayar angsuran nasabah maka pembiayaan digolongkan kepada :

a. Lancar

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

b. Dalam Perhatian Khusus

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

c. Kurang Lancar

   Apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok atau margin yang telah melewati 90 hari sampai 180 hari, penyampaian laporan keuangan tidak teratur dan meragukan, dokumentasi perjanjian piutang kurang lengkap dan pengikat agunan kuat, terjadi pelanggaran terhadap persyaratan pokok perjanjian piutanguntuk menyembunyikan kesulitan keuangan.

d. Diragukan

Apabila Terdapat tunggakan pembayaran 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 pengiatan anggunan lemah serta terjadi pelanggaran yang prinsipil terhadap persyaratan pokok perjanjian piutang.

e. Macet

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

5. Prinsip-Prinsip Pemberian Pembiayaan

Sebelum suatu fasilitas pembiayaan diberikan, maka bank harus merasa yakin bahwa pembiayaan yang diberikan benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian, pembiayaan sebelum pembiayaan tersebut disalurkan. Penilaian dengan analisis 5C adalah sebagai berikut:

a. *Character*

Character merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan pembiayaan benar-benar harus dapat dipercaya. Untuk membaca watak atau sifat dari calon debitur dapat dilihat dari latar belakang si nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi. Dari sifat dan watak

ini dapat dijadikan suatu ukuran tentang kemauan nasabah untuk membayar.

b. *Capacity*

Capacity adalah analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar pembiayaan. Dari penilaian ini terlihat kemampuan nasabah dalam mengelola bisnis. Kemampuan ini dihubungkan dengan latar belakang pendidikan dan pengalamannya selama ini dalam mengelola usahanya, sehingga akan terlihat kemampuannya dalam mengembalikan pembiayaan yang disalurkan.

c. *Capital*

Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak, dapat dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) yang disajikan dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuidas dan solvabilitasnya dan rentabilitas dan ukuran lainnya. Analisis capital juga harus menganalisis dari sumber mana saja modal yang ada sekarang ini, termasuk persentase modal yang digunakan untuk membiayaan proyek yang akan dijalankan, berapa modal sendiri dan berapa modal pinjaman.

d. *Condition*

Dalam menilai pembiayaan hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi social dan politi yang ada sekarang dan prediksi untuk

dimasa yang akan dating. Penilaian kondisi atau prospek bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik sehingga kemungkinan pembiayaan tersebut bermasalah relative kecil.

e. *Collateral*

Merupakan jaminan yang diberikan calon ansabah baik yang besifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahan dan kesempurnaannya, sehingga juka terjadi suatu masalah, maka jaminan yang dititipkan akan dipergunakan secepat mungkin.

6. Analisis Penilaian Pemberian Pembiayaan dengan Unsur 5P

a. Personality

Menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun kepribadiannya masa lalu. Penilaian personality juga mencangkup sikap, emosi, tingkah laku dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah dan menyelesaikannya.

b. Party

Mengklasifikasikan nasabah kedalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu, berdasarkan modal, loyalitas, serta karakternya. Nasabah yang digolongkan ke dalam golongan tertentu akan mendapatkan fasilitas yang berbeda dari bank.

c. Purpose

Mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil pembiayaan, termasuk jenis pembiayaan yang diinginkan nasbah. Tujuan pengambilam pembiayaan dapat bermacam-macam sesuai kebutuhan. Sebagai contoh apakah untuk modal kerja, investasi, konsumtif, produktif dan lain-lain.

d. Prospect

Menilai usaha nasabah dimasa yang akan dating menguntuingkan atau tidak atau dengan kata lain mempunyai prospect atau sebaliknya. Hal ini penting mengingat jika seatu fasilitas pembiayaan yang dibiayai tanpa mempunyai prospect, bukan hanya bank yang akan rugi akan tetapi juga nasabah.

e. Payment

Ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikkan pembiayaan yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian pembiayaan. Semakin banyak sumber penghasilan debitur, maka akan semakin baik. Sehingga jika bslah satu usahannya merugi akan dapat ditutupi oleh usaha laiinya.

7. Dampak Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah bagaimanapun akan berdampak negatif baik secara mikro (bagi bank dan nasabah) maupun secara makro (sistem perbankan dan perekonomian Negara. Adapun dampak dari pembiayaan bermasalah yaitu:[49]

[49] Trisadini dan Abd Shomad, *Transaksi Bank*…, h.103

1. Kolektivitas dan penyisishan penghapusan aktiva (PPA) semakin meningkat
2. Kerugian semakin besar sehingga laba yang diperoleh semakin turun
3. Modal semakin turun karena terkuras membentuk PPA, akibatnya bank tidak dapat melakukan ekspansi pembiayaan
4. CAR dan tingkat kesehatan bank semakin turun
5. Menurunnya reputasi bank berakibat investor tidak berminat menanamkan modalnya atau berkurangnya investor atau berpindahnya investor
6. Dari aspek moral bank telah bertindak tidak hati-hati dalam menyalurkan dana sehingga bank tidak dapat memberikan bagi hasil untuk nasabah yang telah menempatkan dananya
7. Meningkatkan biaya operasional untuk penagihan.

8. Upaya-Upaya Untuk Mengantisipasi Risiko Pembiayaan Bermasalah

"Secara garis besar penanggulangan pembiayaan bermasalah dapat dilakukan melalui upaya-upaya yang bersifat *preventif* (pencegahan) dan upaya yang bersifat *represif* (penyelesaian)".[50]

Bank syariah dalam memberikan pembiayaan berharap bahwa pembiayaan tersebut berjalan dengan lancar, nasabah mematuhi apa yang telah disepakati dalam perjanjian dan membayar lunas

---

[50]Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*, (Jakarta: Sinar Grafika,2016), h. 82

bilamana jatuh tempo. Akan tetapi, bisa terjadi dalam jangka waktu pembiayaan nasabah mengalami kesulitan dalam pembayaran yang berakibat kerugian bagi bank syariah.

a. Pengertian Restrukturisasi

Pasal 1 angka 7 PBI No.10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah yang dimaksudkan dengan restrukturisasi pembiayaan adalah upaya yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya, antara lain melalui :[51]

1) Penjadwalan kembali (*rescheduling),* yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya, tidak termasuk perpanjangan atas pembiayaan mudharabah atau musyarakah yang memenuhi kualitas lancer dan telah jatuh tempo serta tidak disebabkan nasabah yang mengalami penurunan kemampuan bayar.
2) Persyaratan kembali (*reconditioning)* yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan antara lain perubahan jadwal pembayaran,jumlah angsuran ,jangka waktu atau pemberian potongan sepanjang tidak menambah sisa kewajiban nasabah yang harus dibayarkan ke Bank .
3) Penataan kembali (*restructuring*) yaitu perubahan persyaratan pembiayaan tidak terbatas pada *rescheduling* atau

[51] Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan syariah produk-produk dan Aspek-aspek hukumnya,* (Jakarta: PRENADA GROUP,2014), h.433

reconditioning antara lain meliputi : (1) Penambahan dana fasilitas pembiayaan bank (2) Konversi akad pembiayaan (3) Konversi pembiayaan menjadi surat berharga syariah berjangka waktu menengah (4) Konversi pembiayaan menjadi penyertan modal sementara pada perusahaan nasabah.

Bank hanya dapat melakukan restrukturisasi pembiayaan terhadap debitur yang memenuhi kriteria sebagai yakni Debitur mengalami kesulitan pembayaran pokok dan atau margin dan Debitur memiliki prospek yang baik dan mampu memenihi kewajiban setelah pembiayaan direstrukturisasi.[52]

b. Mekanisme Restrukturisasi BUS, UUS dan BPRS

Restrukturisasi pembiayaan hanya dapat dilakukan untuk nasabah yang memenuhi kriteria sebagai berikut :[53]

1) Nasabah mengalami penurunan kemampuan membayar
2) Nasabah memiliki prospek usaha yang baik dan mampu memenuhi kewajiban setelah restrukturisasi
3) Restrukturisasi pembiayaan hanya dapat dilakukan untuk pembiayaan dengan kualitas kurang lancar, diragukan dan macet
4) Restrukturisasi pembiayaan wajib didukung dengan analisis dan bukti-bukti yang memadai serta terdokumentasi dengan baik

[52]*Standar Operasional Procedur (SOP)* Pembiayan Simas UMK iB Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu, 20 November 2017

[53] Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan*…, h.434

BAB III

PROFIL BANK SINARMAS SYARIAH

A. Sejarah Singkat Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

Bank Sinarmas secara resmi meluncurkan layanan syariah mereka melalui Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Sinarmas. Dengan bersandar pada layanan terbaik melalui sumber daya manusia yang kompeten, UUS bersiap melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan syariah berkualitas.

Unit ini telah dipersiapkan sejak pertengahan tahun 2008 lampau melalui pengeoperasian kantor di Plaza Simas, Jalan Fachrudin No.18, Jakarta Pusat yang diikuti dengan pembukaan kantor cabang syariah di Jalan Teuku Cik Ditiro No.29, Jakarta Pusat, hingga akhirnya mendapatkan izin operasi dari Bank Indonesia (BI) pada 30 Oktober lalu.

Pengembangan lanjutan dilakukan melalui rencana pembukaan 5 kantor cabang di Tanah Abang, Jakarta Pusat, sera Medan, Bandung, Semarang dan Surabaya, seluruhnya dimaksudkan guna optimalisasi layanan dan mendekatkan diri pada masyarakat. Pengembangan UUS oleh Bank Sinarmas didasarkan pada semakin meningkatnya kebutuhan nasabah akan jasa layanan perbankan syariah sekaligus prospek bisnis yang sangat cerah seperti dilihat pada pertumbuhan kinerja perbankan syariah nasional yang terus meningkat.

Pada tahun 2008 total asset perbankan syariah telah mencapai RP 49,5 triliun atau terjadi peningkatan sebesar 35,6 persen disbanding tahun 2007 sebesar RP 36,5 triliun. Sementara nilai dana pihak ketiga (DPK) syariah rata-rata tahunannya tumbuh sebesar 33,97 persen atau diatas pertumbuhan DPK bank konvensional yang hanya mencapai 16,16 persen. Bahkan untuk pembiayaan syariah, rata-rata pertahun mampu tumbuh 37,03 persen atau diatas pertumbuhan bank konvensional sebesar 23,80 persen. Pada awal 2009, total asset perbankan syariah telah mencapai RP 51,81 triliun, sebuah pencapaian positif ditengah imbas krisis financial global.

Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu beralamat Jalan Sudirman Kelurahan Tengah Padang Kota Bengkulu, telepon : (0736) 22767/ Fax : (0736) 349079. Bank Sinarmas Syariah merupakan Unit Usaha PT. Bank Sinarmas, Tbk yang menjalankan system perbankan sesuai dengan prinsip syariah.Bank Sinarmas Syariah didirikan pada tanggal 18 November 2009 dan mulai beroperasi pada tanggal 18 November 2009.

B. Nilai- Nilai Inti Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

Adapun Nilai- nilai Inti Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu :[54]

a. Sharing

Senantiasa Berbagi dan Menguntungkan.

b. Harmony

Penegakkan keharmonisan antara kebutuhan material, moral dan spiritual dalam rangka mengaktualisasikan keadilan sosial dan persaudaraan dalam masyarakat.

c. Accountability

Akuntabel, dapat dipertanggungjawabkan.

d. Reliability

Reliabel, dapat diandalkan.

e. Integrity

Berintegritas yang tinggi.

f. Accuracy

Senantiasa Akurat dan Transparan dalam pelayanannya.

---

[54]Www.banksinarmas.com, Diakses pada hari jumat, tanggal 23 Maret 2018, pukul 19.00 WIB.

C. Visi dan Misi Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

1. Visi :

Menjadi Bank Syariah yang Sehat dan Terkemuka di Indonesia dengan distribusi jaringan yang lengkap dan pelayanan prima dalam menyediakan Solusi Keuangan Perbankan Syariah.

2. Misi :

a. Mempersiapkan proses pemisahan (*Spin-Off)* – (cetak biru dan roadmap) menjadi Bank Umum Syariah secara organik.
b. Memperluas basis nasabah, terutama dari nasabah usaha mikro, dan kecil (UMK) hingga korporasi melalui kerjasama strategis dengan lembaga keuangan maupun mitra usaha lainnya dengan memanfaatkan teknologi berbasis *Digital Banking*.
c. Memperluas jaringan kantor untuk penetrasi pasar pada sentra-sentra UMK dan sektor bisnis korporasi.
d. Meningkatkan secara berkesinambungan kemampuan teknologi dan sistem informasi bank serta Sumber Daya Insani (SDI) dalam rangka memberikan layanan prima dan menciptakan keunggulan kompetitif (*Competitive Advantage*).
e. Menciptakan produk dan/atau aktifitas unggulan yang berbasis Bisnis Model *Digital Banking*.
f. Membudayakan sistem manajemen risiko sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*Prudent*) dan prinsip Perbankan Syariah (*Islamic*

Banking Principle) dalam rangka mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance -GCG*).

D. Produk dan Jasa Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

1. Produk Tabungan

a. Deposito Berjangka iB

> Deposito berjangka iB adalah simpanan pemilik dana pada Bank denga menggunakan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara pemilik dana dengan pihak Bank dimana nasabah menahan haknya untuk menarik dana sewaktu-waktu dan menyatakan bersedia untuk menarik dana hanya setelah jangka waktu yang telah disepakati bersama. [55]

Selama perjanjian berlaku pemilik dana akan mendapatkan kompensasi hasil investasi. Deposito berjangka iB nenpunyai jangka waktu yang telah ditentukan, yaitu 1 bulan, 3 bulan. 6 bulan, dan 12 bulan.Masing-masing jangka waktu tersebut mempunyai nilai nisbah yang berbeda-beda.

Persyaratan :

Nasabah perorangan :

a) Fotocopy KTP/ passport/ SIM/ Tanda Pengenal lainnya yang masih berlaku
b) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku.

[55]Melki Irawan, Manager Operasional, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2017

Nasabah Perusahaan :

a) KTP Pengurus Perusahaan

b) Akte Pendirian Perusahaan

c) SIUP

d) NPWP

b. Giro Simas iB

Giro Simas iB adalah simpanan pihak ketiga pada Bank dalam bentuk rekening Koran yang menggunakan prinsip *Mudharabah Muthalaqah*, dimana penaeikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Bank dengan menggunakan Cek atau perintah pembayaran untuk pemindah bukuan.[56]

Persyaratan :

a) Fotocopy KTP/ *Passport/* SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku

b) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku

c. Tabungan Simas Gold iB

Tabungan Simas Gold iB adalah sebuah jenis tabungan yang menggunakan prinsip *Mudharabah Muthalaqah*. Saldo minimum yang ditetapkan untuk tabungan Simas iB sesuai dengan ketentuan yang berlaku, nasabah diberikan buku tabungan (*Passbook)* atau *Statement* sebagai alat melakukan transaksi disamping diberikan fasilitas kartu ATM.

[56]Melki Irawan, Manager Operasional, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2017

Persyaratan :

a) Fotocopy KTP/ Passport/ SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku
b) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku

d. TabunganKU iB

> TabunganKU iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan sesuai dengan prinsip syariah yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. [57]

Persyaratan :

a) Fotocopy KTP/ *Passport*/ SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku
b) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku

e. Giro Simas iB (*wadi'ah)*

Giro Simas iB adalah simpanan pihak ketiga pada Bank dalam bentuk rekening koran yang menggunakan prinsip *wadi'ah,* dimana penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulukepada Bank dengan menggunakan cek/perintah pembayaran atau dengan cara pemindah bukuan sebagai salah satu kemudahan dalam penggunaannya rekening Giro Simas iB

[57]Melki Irawan, Manager Operasional, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2017

terhubung sebagai rekening terkait dengan rekening Tabungan Simas iB.

Persyaratan :

a) Fotocopy KTP/ *Passport*/ SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku

b) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku

f. Tabungan Simas iB

> Tabungan Simas iB adalah sebuah jenis tabungan yang menggunakan prinsip *wadi'ah,* dimana penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Bank. Saldo Minimum yang ditetapkan untuk tabungan Simas iB sesuai dengan ketentuan yang berlaku, nasabah diberikan buku tabungan (*Passbook*) atau statement sebagai alat melakukan transaksi disamping diberikan fasilitas kartu ATM. [58]

Persyaratan :

a) Fotocopy KTP/ *Passport/* SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku

b) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku

[58]Melki Irawan, Manager Operasional, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2017

2. Produk Pembiayaan

a. Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja pada Bank Sinarmas Syariah seperti: pembiayaan A/R *Financing*, pembiayaan pembelian bahan baku, pembiayaan biaya-biaya *overhead.*

Ketentuan:

1. Memiliki legalitas usaha baik badan usaha atau perorangan
2. WNI usia minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun sampai jatuh tempo pembiayaan
3. Asli slip gaji dan surat keterangan kerja (pegawai)
4. Professional/ wiraswasta minimal praktek/ lama usaha 2 tahun
5. Membuka rekening Tabungan atau Giro Bank Sinarmas Syariah

Akad :

Akad jual beli (*Murabahah)* sesuai kebutuhan modal kerjaFitur :

1. Angsuran flexible (*Installment or Balooning Payment*)
2. Margin/ Bagi hasil Pembiayaan yang kompetitif
3. Dilindungi oleh asuransi Jiwa (untuk perorangan)
4. Fasilitas angsuran secara autodebet dari tabungan atau Giro Bank Sinarmas Syariah.

b. Pembiayaan Konsumen

Pembiayaan konsumen yang ada pada Bank Sinarmas Syariah pembiayaan rumah baru/bekas, pembelian ruko, pembelian apartemen, renovasi tempat tinggal dan pembiayaan kendaraan bermotor.

Ketentuan Pembiayaan rumah baru:

1. WNI usia minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun sampai jatuh tempo pembiayaan
2. Karyawan tetap dengan minimal pengalaman kerja 2 tahun
3. Professional/ wiraswasta minimal praktek/ lama usaha 2 tahun
4. Membuka rekening Tabungan Bank Sinarmas Syariah

Akad :

Akad jual beli (*Murabahah)* atau akad Sewa Jasa (*Ijarah Multijasa)*Fitur :

1. Angsuran tetap hingga pembiayaan lunas
2. Margin/ Bagi hasil Pembiayaan yang kompetitif
3. Dilindungi oleh asuransi Jiwa dan Asuransi kerugian
4. Fasilitas angsuran secara *Autodebet* dari tabungan atau Giro Bank Sinarmas Syariah

Syarat dan Ketentuan:

1. WNI usia minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun sampai jatuh tempo pembiayaan

2. Karyawan tetap dengan minimal pengalaman kerja 2 tahun
3. Professional/ wiraswasta minimal praktek/ lama usaha 2 tahun
4. Membuka rekening Tabungan atau Giro Bank Sinarmas Syariah

Akad :

Akad jual beli (Murabahah) sesuai kebutuhan modal kerjaFitur :

1. Angsuran tetap hingga pembayaran lunas
2. Margin/ Bagi hasil Pembiayaan yang kompetitif
3. Dilindungi oleh asuransi Jiwa dan asuransi kerugian
4. Fasilitas angsuran secara autodebet dari tabungan atau Giro Bank Sinarmas Syariah

c. Pembiayaan Investasi

Pembiayaan investasi pada Bank Sinarmas Syariah adalah pembiayaan tempat usaha/ kantor, pembelian mesin, kendaraan, alat berat dan peralatan investasi dan *Refinancing*(*sale and lease back)*

Ketentuan:

1. Memiliki legalitas usaha baik badan usaha atau perorangan
2. WNI usia minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun sampai jatuh tempo pembiayaan
3. Asli slip gaji dan surat keterangan kerja (pegawai)

4. Professional/ wiraswasta minimal praktek/ lama usaha 2 tahun
5. Membuka rekening Tabungan atau Giro Bank Sinarmas Syariah

Akad :

Akad jual beli (*Murabahah)* dan akad sewa opsi (Ijarah*Muntahiyah bit Tamlik)* sesuai dengan kebutuhan investasi Fitur :

1. Angsuran tetap hingga pembiayaan lunas
2. Margin/ Bagi hasil Pembiayaan yang kompetitif
3. Dilindungi oleh asuransi Jiwa (untuk perorangan) dan asuransi kerugian(untuk alat yang akan dibeli atau *Refinancing*
4. Fasilitas angsuran secara Autodebet dari tabungan atau Giro Bank Sinarmas Syariah

d. Produk Multijasa iB

Multijasa Simas iB merupakan produk pembiayaan dari PT Bank Sinarmas Unit Usaha Syariah dengan menggunakan akad Syariah Ijarah atau kafalah dengan angsuran sewa sesuai kemampuan nasabah yang telah disepakati sejak awal sampai akhir masa pembiayaan.

Adapun Persyaratan pembiayaan Multijasa Simas iB :

1. Persyaratan umum
   a) Warga Negara Indonesia
   b) Perorangan bukan badan usaha
   c) Usia minimal 21 tahun dan pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum 55 tahun
   d) Karyawan/ wiraswasta/ professional dengan masa kerja minimal 2 tahun
   e) Tidak terdaftar didalam pembiayaan bermasalah Bank Indonesia dan Bank Sinarmas Unit Usaha Syariah
   f) Memenuhi persyartaan berdasarkan penilaian Bank.

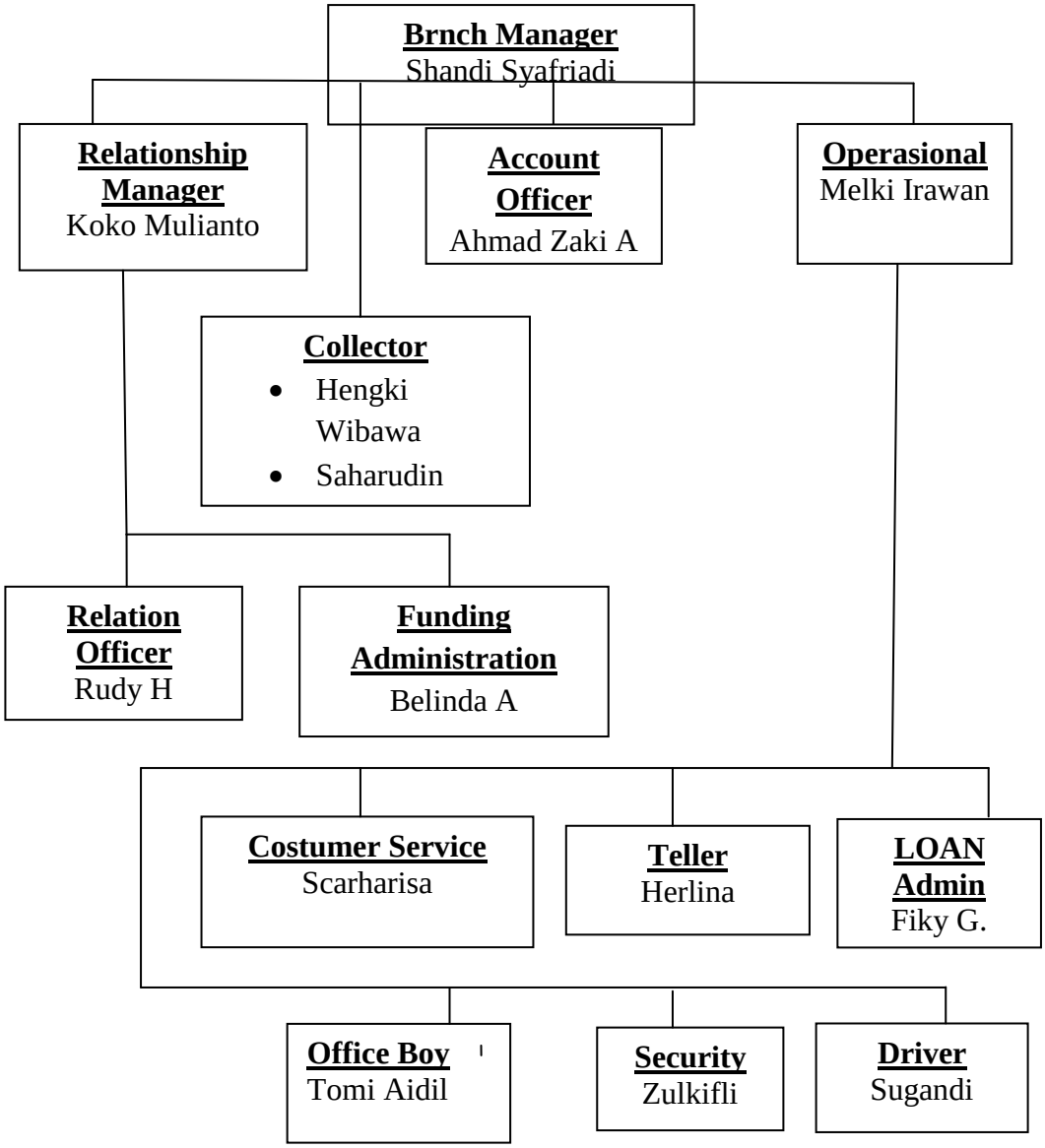
2.Persyaratn dokumen :[59]

a. Mengisi formulir Aplikasi Pembiayaan multijasa Simas iB
b. Fotocopy KTP Suami/Istri
c. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
d. Bila Suami dan istri belum terdaftra dalam kartu KK maka wajib melampirkan Fotocopy Akta Nikah
e. Slip gaji/ surat keterangan penghasilan
f. Fotocopy buku rekening tabungan giri selama 3 bulan terakhir

[59]Brosur Produk Pembiayaan Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

g. Fotocopy PBB/ rek listrik/ telepon/ akte jual beli/ sertifikat tanah (Kecuali karyawan PT. Bank Sinarmas Syariah).

E. Struktur Organisasi Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

Dalam suatu perusahaan perlu dilakukan pengukuran kinerja, pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan/ kegagalan pelaksanaan kegiataan/ program/ kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi.

> *Collection* adalah perwakilan bank dalam rangka membina hubungan dengan nasabah dan komunitasnya serta bertanggungjawab atas pemeliharaan nasabah eksis dan *collection* atau disebut juga pengelolaan piutang atau *Account Receivable* sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan. [60]

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Saharudin, menyatakan bahwa kinerja *Collection* pada Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu sudah dijalankan Tugas dan Tanggung jawabnya sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP).

> Adapun tugas dan tanggung jawab *Collection* sebagai berikut : (1) Pemeliharaan nasabah *eksisting,* (2) Melaksanakan disiplin proses pembiayaan (3) *Monitoring* dan *collect* pembayaran pinjaman (4) Monitoring portofolio pinjaman (5) Mendukung *Branch Manager* dan memelihara komunitas dan nasabah Bank.[61]

B. Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa di Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah. Menurut Putra sebagai *Account Officer* yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah di Bank Sinarmas Syariah dilihat dari penerapan prinsip pemberian pembiayaan dengan analisis 5C. Adapun Penilaian dengan analisis 5C adalah sebagai berikut:

1. *Character*

> Pihak Bank Sinarmas Syariah melakukan analisa bagaimana sifat atau watak seseorang nasabah. Sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan pembiayaan harus benar-benar harus dapat dipercaya. Untuk membaca watak atau sifat dari calon debitur dapat dilihat dari latar belakang nasabah, baik dari latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi. Dari sifat dan watak ini dapat dijadikan suatu ukuran tentang kesanggupan nasabah untuk membayar.[62]

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap Putra sebagai *Account Officer* (AO) , data yang diperoleh bahwa nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah yaitu berjumlah 2 orang yang meminjam pembiayaan dalam bentuk Usaha Mikro Kecil (UMK).

> Putra sebagai *Account Officer* mengatakan bahwa berdasarkan analisa dengan menggunakan prinsip pemberian pembiayaan 5C terutama *Character*, Saya menilai watak nasabah sebelum

[62] Putra, *Account officer* , Wawancara pada tanggal 23 Januari 2018

> memberikan pinjaman pembiayaan. Saya telah melakukan survey awal ke lapangan guna melihat kondisi usaha nasabah. Kami melihat nasabah telah memenuhi persyartan untuk pengajuan pembiayaan. [63]

Pembiayaan bermasalah yang dialami selama ini terjadi dikarenakan adanya penyalagunaan dana yang menyimpang dari tujuan awal peminjaman. Penyalagunaan dana pinjaman yang dilakukan oleh nasabah berdampak pada pembiayaan sehingga terjadilah pembiayaan bermasalah. Selain itu pembiayaan bermasalah juga dikarenakan faktor pendapatan usaha atau faktor ekonomi yang rendah. Pada saat nasabah tidak kunjung membayar hutang pihak bank langsung menanyakan kepada nasabah mengenai penggunaan dana melakukan kunjungan rutin setiap 3 bulan sekali dan membuat laporan untuk dikirimkan ke komite pembiayaan.

Herry merupakan salah satu nasabah yang melakukan pembiayaan bermasalah. Hal tesebut terjadi dikarenakan nasabah menyalahgunakan dana pembiayaan untuk keperluan pribadi. Dana pembiayaan yang seharusnya digunakan untuk modal usaha tetapi disalahgunakan untuk keperluan pribadi nasabah.

Selain itu keterlambatan nasabah dalam melakukan pembayaran terhadap pinjaman tersebut terjadinya karena penyalahgunaan dana yang menyimpang dari tujuan pada saat pengajuan.

> Berdasarkan hasil wawancara terhadap Putra sebagai *Account Officer* (AO) nasabah tersebut pada saat pengajuan dana tujuan penggunaannya untuk modal usaha atau untuk keperluan beli

[63] Putra, *Account Officer*, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2018

barang-barang toko akan tetapi digunakan untuk keperluan pribadi nasabah seperti beli mobil atau beli tanah. Hal ini juga berpengaruh pada pendapatan usaha nasabah menjadi menurun karena dana yang seharusnya digunakan untuk perkembangan usaha warung tetapi untuk keperluan pribadi nasabah. [64]

Adapun ayat yang berhubungan dengan perintah untuk berlaku jujur ada pada Surat An-Nahl ayat 105 :

إِنَّمَا يَفۡتَرِى ٱلۡكَذِبَ ٱلَّذِينَ لَا يُؤۡمِنُونَ بِـَٔايَٰتِ ٱللَّهِۖ وَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلۡكَٰذِبُونَ ١٠٥

Artinya : *"Sesungguhnya yang mengadakan kebohongan ialah orang yang tidak beriman kepada ayat-ayat Allah dan mereka adalah orang yang pendusta*."[65]

Ayat ini menjelaskan bahwa kebohongan merupakan perilaku orang yang tidak beriman, yang mana kebohongan dapat merugikan diri mereka dan orang yang berbohong dapat digolongkan orang pendusta.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Character* nasabah sangat penting untuk di analisis sebelum memberikan pinjaman pembiayaan itu dilakukan untuk menghindari resiko terjadinya pembiayaan bermasalah.

2. Capacity

"Pihak Bank Sinarmas Syariah menganalisis bagaimana kemampuan dari nasabah yang meminjam pembiayaaan . *Capacity*

[64] Putra, *Account Officer*, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2018
[65] Alqur'an dan Terjemahannya, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arknleema), h. 279

adalah analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar pembiayaan".[66] Dari penilaian ini terlihat kemampuan nasabah dalam mengelola bisnis. Kemampuan ini dihubungkan dengan latar belakang pendidikan dan pengalamannya selama ini dalam mengelola usahanya, sehingga akan terlihat kemampuannya dalam mengembalikan pembiayaan yang disalurkan.

3. *Capital*

Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak, dapat dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) yang disajikan dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuidas dan solvabilitasnya dan rentabilitas dan ukuran lainnya. Analisis *capital* juga harus menganalisis dari sumber mana saja modal yang ada sekarang ini, termasuk persentase modal yang digunakan untuk membiayaan proyek yang akan dijalankan, berapa modal sendiri dan berapa modal pinjaman.

4. *Condition*

> Dalam menilai pembiayaan hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sosial dan politik yang ada sekarang dan prediksi untuk dimasa yang akan datang. Penilaian kondisi atau prospek bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik sehingga kemungkinan pembiayaan tersebut bermasalah relative kecil, Bank Sinarmas Syariah melihat keadaan perekonomian yang ada, sekaligus melihat perekonomian nasabah pada saat akan melakukan pembiayaan.[67]

---

[66] Saharudin, *Collection*, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2018
[67] Putra, *Account Officer*, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2018

5. *Collateral*

Collateral Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang besifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahan dan kesempurnaannya, sehingga jika terjadi suatu masalah, maka jaminan yang dititipkan akan dipergunakan secepat mungkin. Pihak bank Sinarmas Syariah melakukan analisa jaminan ketika nasabah yang bermasalah belum membayar pinjaman saat jatuh tempo.[68]

C. Penilaian Suatu Pembiayaan dengan Analisis 5P *Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party*

Menurut peneliti penerapan 5C sebagai analisa pemberian pembiayaan yang dilakukan Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu sudah dilaksanakan. Tetapi peneliti menemukan masih adanya masalah pembiayaan macet yang terjadi pada Bank. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut ternyata pihak bank belum melakukan analisis penilaian suatu pembiayaan dengan indikator 5P yaitu *Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party*. Hal itu menurut bank belum dilakukannya 5P salah satunya adalah *Prospect* (Kemajuan Usaha Nasabah) karena pihak bank kurang teliti dalam memonitoring kemajuan usaha nasabah. salah satu contoh kasus yang terjadi pada nasabah yang meminjam pembiayaan untuk pengajuan dana tambahan modal usaha warnet. Usaha sejenis ini belum diketahui bagaiamana perkembangan disetiap tahun nya. sesuai dengan perkembangan teknologi maka usaha warnet pendapatannya semakin menurun karna kurangnya minat masyarakat

[68] Putra, *Account Officer*, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2018

menggunakan akses internet ke warnet disebabkan teknologi yang semakin canggih akses internet didapatkan dengan mudah lewat jaringan Wi-Fi atau memiliki Android dengan membeli Kuota, dengan demikian akses internet sekarang mudah didapatkan tanpa harus ke Warnet. Sehingga usaha warnet nasabah tidak mampu membayar hutangnya kepada Bank dikarenakan pendapatan usaha menurun. Maka dari itu pihak bank harus menganalisa atau memonitoring *Purpose* (perkembangan usaha nasabah) sebelum memberikan pinjaman kepada nasabah.

Dengan diterapkannya analisis pemberian pembiayaan dengan analisis 5P agar dapat meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah. Menurut peneliti Bank Sinarmas Syariah dalam melakukan analisis dapat juga menggunakan analisis 5P, seperti :

1. *Personality*

   Personality adalah melihat watak nasabah dari hobi, riwayat hidup, keadaan keluarga, dan hal-hal yang berhubungan dengan kepribadian nasabah.

2. *Purpose*

   Bank mencari data mengenai tujuan nasabah untuk meminjam atau melakukan pembiayaan kepada Bankn Sinarmas Syariah

3. *Payment*

Bank melihat dari sisi bagaimana perkiraan nasabah untuk membayar pinjaman kepada bank

4. *Prospect*

Bank berusaha mencari data mencari data mengenai kemajuan usaha si nasabah pada masa yang akan datang.

5. *Party*

Bank membagi calon nasabah dari jenis golongan menurut *capital, capacity, dan capital*. Dari analisis ini diharapkan Bank mampu bersikap dan menganalisis resiko yang akan terjadi dikemudian hari.

"Faktor yang menyebabkan kemacetan juga berasal dari faktor eksternal yaitu faktor dari nasabah yang masih lalai dalam membayar hutangnya kepada bank".[69]

Dalam menghadapi masalah ini Bank Sinarmas Syariah melakukan upaya untuk mencegahnya yaitu dengan :[70]

1. Penurunan imbalan atau bagi hasil
2. Pengurangan tunggakan pokok
3. Perpanjangan jangka waktu pembiayaan
4. Pengambil alihan asset debitur sesuai dengan ketetntuan yang berlaku

[69] Putra, *Account Officer*, Wawancara pada tanggal 23 Januari 2018
[70] Saharudin, *Collection*. Wawancara pada tanggal 23 Janurai 2018

5. Mengeluarkan pembiayaan berdasarkan kondisis ekonomi yang ada.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan kinerja *Collection* yang ada pada Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu sudah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya melalui *Standar Operasional Procedur* (SOP) yang telah diterapkan. Adapun tugas dan tanggung jawab *collection* yaitu : (1) Pemeliharaan nasabah *eksisting,* (2) Melaksanakan disiplin proses pembiayaan (3) *Monitoring* dan *collect* pembayaran pinjaman (4) Monitoring portofolio pinjaman (5) Mendukung *Branch Manager* dan memelihara komunitas dan nasabah Bank.

Standar Operasional Procedure (SOP) untuk penagihan tunggakan pada Bank Sinarmas untuk *Collection* adalah sebagai berikut :

1. *Financing* Admin memeriksa angsuran debitur melalui program *chanelling* setiap tanggal jatuh tempo.

   Pada saat wawancara dengan Saharudin Pihak Bank sudah efektif melaksanakan sesuai aturan dari Bank.
2. Apabila saldo debitur mencukupi maka akan dilakukan debet rekening debitur atas angsuran melalui *system* T24 (selesai). Bilamana tidak mencukupi maka *financing Admin* harus

menginformasikan kepada *collection* Simas atas angsuran dan saldo debitur (lanjut ke point 3).

3. Selanjutnya *Collection* melakukan konfirmasi min H+3 kepada debitur. Konfirmasi ini bersifat sebagai reminder kepada debitur.
4. Setelah saldo tercukupi akan dilakukan debet rekening debitur melalui *system* T24.
5. *Collection (CL)* ,berkewajiban membuat *list* jatuh tempo (terlampir) sebagai pertanggungjawaban. *List* tersebut akan diverifikasi oleh *Customer Service* kepada debitur. Kemudian hasil diserahkan kepada *Branch Manager* sebagai bahan *monitoring*.

Namun pembiayaan yang bermasalah di Bank Sinarmas Syariah salah satu nya adalah pembiayaan Simas UMK iB yang mana Pembiayaan Simas UMK iB merupakan salah satu pembiayaan yang dilaksanakan oleh Bank Sinarmas Syariah KC Bengkulu dan yang paling diminati oleh nasabah.

Analisis kinerja *Collection* di Bank Sinarmas Syariah KC Bengkulu sudah baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah dibuat melalui *Standar Operasional Procedure* (SOP).

“Adapun dalam pembiayaan Simas UMK iB di Bank Sinarmas Syariah KC Bengkulu kepada calon nasabah harus melalui prinsip

pemberian pembiayaan dengan analisis 5C (*character, capacity, capital, collateral and condition*".

Salah satu prinsip pemberian pembiayaan 5C yang diterapkan di Bank Sinarmas Syariah adalah *Character* , yang mana c*haracte*r itu merupakan watak atau sifat seseorang sehingga ini sesuai dengan teori bahwa untuk menganalisis pembiayaan harus berdasarkan analisis 5C yang merupakan standar minimal yang lazim digunakan di kalangan perbankan syariah. Walaupun pihak Bank Sinarmas Syariah telah melakukan pemberian pembiayaan menggunakan prinsip 5C ada faktor lain yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah pada Bank Sinarmas Syariah yaitu dari Faktor eksternal (berasal dari pihak luar).

Dari informasi yang telah diperoleh menurut Putra sebagai *Account Officer* (AO) ada beberapa faktor ekternal penyebab pembiayaan bermasalah yaitu:

a. Karakter nasabah tidak amanah (tidak jujur dalam memberikan informasi dan laporan tentang kegiatannya)
b. Melakukan *sidestreaming* penggunaan dana
c. Kemampuan pengelolaan nasabah tidak memadai sehingga kalah dalam persaingan usaha
d. Usaha yang dijalankan relative baru kurang dari 2 tahun
e. Bidang usaha nasabah telah jenuh atau sepi pelanggan
f. Tidak mampu menanggulangi masalah/kurang menguasai bisnis

g. Terjadi bencana alam seperti kebakaran, kebanjiran, gempa bumi dan lainnya.

Dari analisis ini diharapkan Bank Sinarmas Syariah mampu menganalisis *Character* nasabah sebelum memberikan pinjaman pembiayaan agar terhindar dari pembiayaan bermasalah

Analisis penilaian suatu pembiayaan dengan analisis 5P yaitu *Personality (*watak nasabah*), Purpose (*tujuan nasabah meminjam dana), *Payment* (kemampuan nasabah membayar pinjaman*), Prospect (*kemajuan usaha nasabah), *Party* (menganalisis resiko untuk kedepannya). Pihak Bank belum melakukan analisis 5P salah satunya adalah *Prospect (*kemajuan usaha nasabah). Hal tersebut dikarenakan pihak bank tidak mengetahui perkembangan usaha nasabah kedepannya. Pada saat pengajuan tujuan nasabah meminjam pembiayaan adalah untuk modal usaha atau mengembangkan usaha akan tetapi nasabah tidak mampu membayar hutangnya ke bank dikarenakan pendapatan usaha nasabah menurun.

Usaha yang dijalankan nasabah merupakan usaha warnet, Pada saat ini akses internet mudah didapatkan lewat HP Andriod dengan cara membeli kuota, lalu jaringan wifi mudah didapatkan. Hal tersebut menyebabkan turunnya pendapatan usaha nasabah karena perkembangan usaha terkalahkan oleh perkembangan teknologi yang canggih. Sehingga usaha warnet nasabah sepi. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya pembiayaan Bermasalah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di lapangan mengenai Analisis Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu dapat disimpulkan :

1. Kinerja *Collection* dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah dilakukan sesuai *Standar Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu. Adapun *Standar Operating Procedure* (SOP) *Collection* adalah Pemeliharaan nasabah *eksisting*, Melaksanakan disiplin proses pembiayaan, *Monitoring* dan *collect* pembayaran pinjaman, Monitoring portofolio pinjaman, Mendukung *Branch Manager* dan memelihara komunitas dan nasabah Bank.
2. Faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah terjadi dilihat dari analisis pemberian pembiayaan 5C. Salah satu prinsip pemberian pembiayaan pada Bank Sinarmas Syariah adalah *Character*. Nasabah dinilai dari *Character* yang tidak jujur melakukan penyalahgunaan dana. Penyalahgunaan dana yang seharusnya digunakan untuk modal usaha tetapi digunakan untuk

karena dana yang digunakan bukan untuk perkembangan usaha nasabah. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah .

3. Tidak Efektifnya analisis Penilaian Suatu Pembiayaan dengan Analisis 5P (*Personality, Purpose, Payment, Prospect, Party)* dikarenakan Pihak Bank tidak mengetahui analisa 5P salah satunya adalah *Prospect (*kemajuan usaha nasabah). Hal tersebut dikarenakan pihak bank kurang mengetahui perkembangan usaha nasabah kedepannya dan tidak mampu menganalisa jenis usaha nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengkajian serta penelitian yang dilakukan dilapangan maka penulis bermaksud memberikan saran kepada lembaga yang diteliti serta bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian sejenis, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pihak Lembaga

   Bagi Pihak Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu seharusnya juga melakukan analisis 5P sebelum memberikan pinjaman pembiayaan kepada nasabah yaitu *Personality (*watak nasabah*), Purpose (*tujuan nasabah meminjam dana), *Payment* (kemampuan nasabah membayar pinjaman*), Prospect (*kemajuan usaha nasabah), *Party* (menganalisis resiko untuk kedepannya) disertai dengan Analisa 5C *(Character, Condition,*

Capacity, Capital, Collateral) supaya kepercayaan pihak bank terhadap nasabah dapat terus terjaga dan dana yang telah diberikan kepada nasabah agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih memahami dan mengkaji lebih banyak sumber dan referensi yang terkait dengan Kinerja *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah agar penelitian yang dilakukan akan mendapatkan hasil yang lebih baik lagi dari peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Darmawi, Herman .*Manajemen Perbankan.* Jakarta. PT Bumi Aksara. 2014

Djamil, Faturrahman, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*. Jakarta. Sinar Grafika. 2016

Dwi Fatimah Fajar Nur'aini. *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure.*Yogyakarta.QUADRANT. 2016

FahmiIrham. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung. Alfabeta CV. 2014

Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam IAIN Bengkulu.*Pedoman Penulisan Skripsi*

Ismail.*Perbankan Syariah*. Jakarta. KENCANA. 2017

Kasmir.*Dasar-Dasar Perbankan.*Jakarta. Rajawali Pers. 2016

Kasmir.*Manajemen Sumber Daya manusia Teori dan Praktik.*Jakarta. Rajawali Pers. 2016

MelindaLestari Nur. *Sistem Pembiayaan Bank Syariah.*Jakarta Selatan.Grafindo Books Media. 2015

Moeheriono.*Pengukuran Kinerja berbasis kompetensi.*Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada. 2014

Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah.*Jakarta. Rajawali Pers. 2015

Notoatmodjo Soekidjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Rineka Cipta. 2015

NurAisyah Binti. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*.Yogyakarta.Kalimedia. 2015

Remy, Sjahdeini Sutan.*Perbankan syariah produk-produk dan Aspek-aspek hukumnya.*Jakarta. PRENADA GROUP. 2014

Saharudin.*Staff Collection Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu.*Wawancara pada tanggal 20 November 2017

Sedarmayanti.*Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi.*Bandung. PT Refika Aditama. 2017

Soekarno, Soejono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta. Universitas Indonesia. 2014

Standar Operasional Procedur (SOP)Pembiayan Simas UMK iB Bank Sinarmas Syariah cabang Bengkulu. 20 November 2017

Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (*Mixed Method*). Bandung. Alfabeta.2011

Sukmadinata, Syaodih .*Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta. Rosda. 2013

Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis.*Bandung. Alfabeta. 2016

Saharudin, *Collection,* Wawancara pada tanggal 23 Januari 2017

Putra, *Account Officer,* Wawancara pada tanggal 23 Januari 2017

Trisadini dan Abd Shomad.*Transaksi Bank Syariah.*Jakarta. PT Bumi Aksara. 2013

Umam,Khotibul. *Perbankan Syariah:Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta. PT Raja Grafindo. 2016

Rizal, Yaya dkk.*Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*.Jakarta Salemba Empat. 2017

Internet

Andriadi.*Collection*https://blog.lokerbandaaceh.com/2017/0ml1/collection-manager.ht,. Diakses 05 November 2017,pukul 13.00 WIB

Indriyani.Dikutip dari http://m.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/16/01/01/o09tta319-inilah-tiga-strategi-kurangi-pembiayaan-bermasalah-di-bank-syariah.pada hari jumat, tanggal 01 Desember 2017, pukul 14.00 WIB

Susanto, dikutip darihttp://www.lppi.or.id/index.php/module/Pages/sub/19/id/penyusunan-standard-operation-procedure-sop-lembaga-keuangan-syariah-syb-23,pada hari jumat, tanggal 01 Desember 2017, pukul 14.00 WIB

Siswadi, Eri .http://eri-siswadi.blogspot.co.id/2011/10/collection.html. Diakses 05 November 2017, jam 11.30 WIB

Www.banksinarmas.com

Skripsi

Alviza, Lady. "*Peranan Audit Internal Dalam Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu Periode 2014-2016"* Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah. 2017

Satriawati, Nugraheni Brifana. "*Peranan Audit Internal sebagai Alat Bantu Manajemen untuk Menunjang keefektifan Pengendalian Internal Pemberian Kredit pada PT.BRI (Persero) Tbk.Kantor Cabang Wates".*Jurnal Nasional Fakultas Ekonomi,Universitas Negeri Yogyakarta. 2016

Rozina, Akter dan Jewel Kumar Roy. "*The Impacts of Non-Performing Loan on Profitabilit (An Empirical Study on Banking Sector of Dhaka Stock Exchange)".* internasional journal of economic and Finance Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas dan Ekonomi, Universitas Internasional Daffodil. 2017

L

A

M

P

I

R

A

N

bank
sinarmas
syariah
iB