

SKRIPSI

**STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA
NASABAH PRODUK MITRAGUNA BERKAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG PEMBANTU BARRU**



OLEH

CHERINA

NIM: 2220203862201056

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2026**

**STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA
NASABAH PRODUK MITRAGUNA BERKAH DI BANK
SYARIAH INDONESIA CABANG PEMBANTU BARRU**



OLEH

CHERINA

NIM: 2220203862201056

Skripsi Sebagai salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Akuntansi (S. Tr. Ak) Pada Jurusan Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2026**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada
Nasabah Produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah
Indonesia Cabang Pembantu Barru

Nama Mahasiswa : Cherina

NIM : 2220203862201056

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

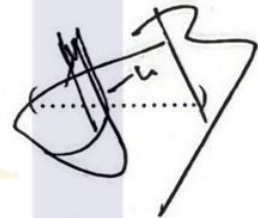
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B-4211/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. I Nyoman Budiono, S.P., M.M.

NIP : 19690615202311004



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Andri Bahri S, M.E., M. Fil. I.

NIP 197811012009121003

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru

Nama Mahasiswa : Cherina

NIM : 2220203862201056

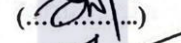
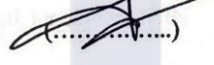
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B-4211/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2025

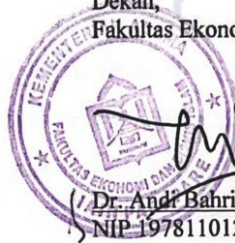
Tanggal Ujian : 25 Juni 2026

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. I Nyoman Budiono, S.P., M.M.	(Ketua)	
Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E., M.M.	(Anggota)	
Indrayani, S.E., M.Ak.	(Anggota)	

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam


 (Dr. Andi Bahri S, M.E., M. Fil. I.
 NIP 197811012009121003)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat hidayah, taufik dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Terapan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan judul penelitian “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru”.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil. I. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianannya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ira Sahara, M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, serta motivasi kepada penulis sebagai mahasiswa Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah.

4. Dr. I Nyoman Budiono, S.P., M.M. selaku pembimbing, penulis menghanturkan banyak terima kasih karena dengan sabar memberikan waktu, bimbingan, dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, M.M dan Indrayani, S.E, M.Ak, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu Dosen Penguji yang juga telah menjadi dosen penulis selama masa perkuliahan, atas ilmu, bimbingan, arahan, serta masukan yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah memberikan ilmu, pengalaman, serta wawasan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Secara khusus dan penuh kerendahan hati, penulis mempersembahkan rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, almarhum Jabri dan almarhumah Rabania, yang semasa hidupnya senantiasa mencurahkan kasih sayang yang tulus, doa yang tiada henti, serta pengorbanan yang begitu besar tanpa mengharapkan balasan apa pun, yang telah menjadi pondasi utama dalam membentuk karakter serta semangat juang penulis, sehingga meskipun kini mereka tidak lagi hadir secara fisik di sisi penulis, namun segala nasihat, harapan, dan cinta kasih yang mereka tinggalkan tetap hidup dan menjadi kekuatan terbesar yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada dua laki-laki saudara kandung penulis, Andri Jabri dan Supriadi Jabri, yang dengan penuh tanggung jawab, ketulusan hati, serta pengorbanan yang luar biasa telah berperan tidak hanya sebagai saudara, tetapi juga sebagai sosok

pengganti orang tua penulis yang senantiasa menjaga, melindungi, membimbing, dan memberikan dukungan baik secara moral maupun emosional kepada penulis, yang tidak pernah lelah memberikan semangat, motivasi, arahan, serta dorongan agar penulis tetap kuat dalam menghadapi berbagai kesulitan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat sampai pada tahap penyelesaian ini dengan baik.

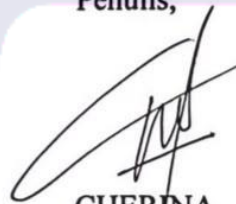
9. Kepada seluruh keluarga besar penulis, terkhususnya Suardi Nurdin dan Muhsanah yang senantiasa hadir memberikan doa, perhatian, dukungan, serta bantuan baik secara moril maupun material, sehingga penulis merasa tidak pernah sendiri dalam menghadapi setiap tantangan, dan berkat dukungan tersebut penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini dengan penuh rasa syukur.
10. Kepada Nanda junigatzu dan Muh Rifky, sahabat yang telah menjadi seperti saudara penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian dan semangat dalam setiap keadaan hingga saat ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan himpunan program studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah, KKN-MDB Basseang serta teman-teman selama masa perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan, terkhususnya, mimi, ica, aya, angge, dan oca. Yang selalu kebersamai dalam proses belajar, turut membantu, dan selalu kebersamai penulis hingga perkuliahan ini dengan mudah.
12. Kepada seluruh keluarga besar Bank Syariah Indonesia KCP Barru sebagai tempat pelaksanaan program MBKM sekaligus lokasi penelitian penulis, yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta pengalaman berharga selama

proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, khususnya kepada Bapak S. Najamuddin Assegaff atas bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis.

13. Terakhir kepada Cherina, diri sendiri yang telah berjuang dengan penuh kesabaran, keteguhan, dan keikhlasan dalam menjalani setiap proses hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tidak pernah benar-benar menyerah, meskipun berkali-kali dihadapkan pada rasa lelah, ragu, dan tekanan yang datang silih berganti. Terima kasih karena tetap memilih untuk bangkit, bertahan, dan melangkah, bahkan ketika keadaan terasa tidak mudah. Setiap air mata, usaha, dan doa yang terpanjatkan menjadi saksi atas perjalanan panjang yang telah dilalui. Hingga akhirnya, penulis mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai dengan penuh rasa syukur, bangga, dan haru atas setiap pencapaian yang diraih.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Parepare, 19 Mei 2026
Penulis,



CHERINA
NIM. 2220203862201056

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

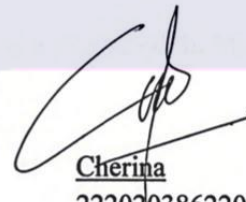
Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 19 Juli 2004
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah
Produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia
Cabang Pembantu Barru

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 19 Mei 2026

2 Dzulhijjah 1447 H

Penulis,



Cherina
2220203862201056

ABSTRAK

Cherina, *Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru* (dibimbing oleh I Nyoman Budiono)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pembiayaan produk Mitraguna Berkah, menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah, serta mengkaji strategi penanganan pembiayaan bermasalah yang diterapkan pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pembantu Barru. Fokus penelitian ini terletak pada mekanisme penyaluran pembiayaan, faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah, dan strategi yang dilakukan bank dalam menjaga kualitas pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari informan yang terlibat langsung dalam pengelolaan pembiayaan Mitraguna Berkah, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan terkait pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

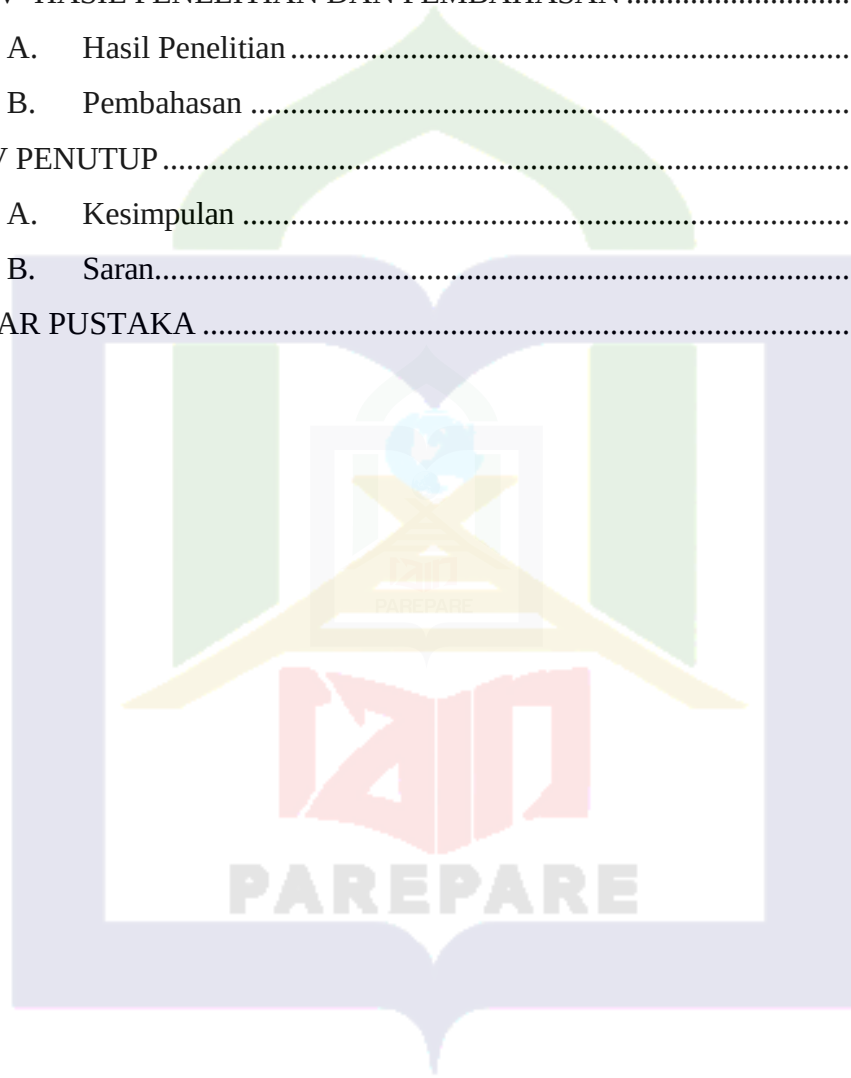
Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembiayaan Mitraguna Berkah dilakukan melalui tahapan pengajuan pembiayaan, verifikasi dan analisis kelayakan nasabah, persetujuan pembiayaan, akad, hingga pencairan dana. Faktor penyebab pembiayaan bermasalah terdiri atas faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kelemahan pengawasan dan monitoring pembiayaan, sedangkan faktor eksternal meliputi perubahan kebijakan instansi tempat nasabah bekerja, keterlambatan pembayaran gaji, penurunan kondisi ekonomi, serta rendahnya kesadaran sebagian nasabah dalam memenuhi kewajiban angsuran. Strategi penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan secara bertahap melalui komunikasi intensif dengan nasabah, pemberian surat peringatan, restrukturisasi pembiayaan berupa *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*, serta penyelesaian akhir sesuai ketentuan yang berlaku. Strategi tersebut diterapkan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keadilan, transparansi, dan nilai-nilai syariah guna menjaga kualitas portofolio pembiayaan dan stabilitas kinerja bank.

Kata Kunci: Strategi Penanganan, Pembiayaan Bermasalah, Mitraguna Berkah, Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Penelitian Relevan	14
B. Tinjauan Teori.....	19
1. Konsep Teori Pembiayaan Syariah	19
2. Proses Pembiayaan Syariah.....	25
3. Pembiayaan Bermasalah.....	33
4. Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah.....	39
C. Tinjauan Konseptual	47
D. Kerangka Pikir	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Jenis dan Pendekatan penelitian	52
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
C. Fokus Penelitian.....	53

D. Sumber data	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Uji Keabsahan data	57
G. Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan	89
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102



DAFTAR TABEL

NO	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Outstanding dan Jumlah Kredit Bermasalah Pembiayaan produk Mitraguna di Bank syariah KCP Barro	8



DAFTAR GAMBAR

NO	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Kerangka pikir penelitian	55



TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya

1) Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

2) Vokal

- a) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagaiberikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

- b) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
اَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ:Kaifa

حَوْلَ: Haula

3) Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِيَّ	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

يَـ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وُـ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مات	: māta
رمى	: ramā
قيل	: qīla
يموت	: yamūtu

4) Ta Marbutah

Transliterasi untuk *tamarbutah* ada dua:

- Tamarbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Tamarbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *tamarbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: <i>raudahal-jannah</i> atau <i>raudatul jannah</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnahal-fāḍilah</i> atau <i>al-madīnatulfāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5) Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan

huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَم : *nu‘ima*

عُدُو : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6) Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7) Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
سَيِّئٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>Umirtu</i>

8) Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fīṣṭiḥ al-qur'an
Al-sunnah qabl al-tadwin
Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lābi khusus al-sabab

9) Lafẓal-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *Dīnullah*

بَا اللّٰه : *billah*

Adapun *tamarbutahdi* akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓal-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ : *Humfīrahmatillāh*

10) Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa māMuhammadunillārasūl

Inna awwalabaitinwudi‘alinnāsilalladhībiBakkatamubārakan

Syahrū Ramadan al-ladhīunzilafīhal-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

AbūNasral-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abūal-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,

Abūal-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walid Muhammad

Ibnu)

NaṣrḤamīdAbū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, NaṣrḤamīd
(bukan:Zaid, NaṣrḤamīdAbū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahūwata ‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wasallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون
صلعم	=	صلعم
ط	=	طبعة
بن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها / إلى آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu

dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).
 Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama islam yang telah lama menginginkan penerapan sistem ekonomi yang sejalan dengan nilai-nilai syariat islam, khususnya terkait bunga (riba) dalam setiap transaksi. Dalam syariat islam, praktik bunga (riba) dilarang dengan segala bentuk transaksi ekonomi karena dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak, sedangkan agama islam lebih menekankan pada prinsip kemaslahatan.¹ Oleh karena itu, perbankan syariah di indonesia dirancang sebagai lembaga keuangan yang menjalankan fungsi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan menghindari *riba*, *gharar* (ketidakjelasan), dan *maysir* (spekulasi/perjudian). Sebagai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah maka bank syariah menggunakan instrumen bagi hasil dan margin laba yang membedakan dengan bank konvensional yang beroperasi dengan sistem bunga.² Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sistem keuangan yang sesuai dengan syariat islam, sektor lembaga keuangan syariah di indonesia, termasuk Bank Syariah yang telah mengalami pertumbuhan yang meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir.

Perkembangan perbankan syariah di indonesia dengan jumlah penduduk muslim terbesar memiliki potensi besar dalam pengembangan produk keuangan

¹ Sofian Syaiful Rizal and Nuri Ma'rifatul Laily, "Strategi Perbankan Syariah Dalam Menanggulangi Potensi Kerugian pada Akad Mudharabah," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 1 (2020): 335–45.

² Sri Mulyani et al., "Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang Analisis Manajemen Pembiayaan pada Bank Syariah (Studi Kasus pada PT. Bank Syari'ah Mandiri, Tbk)," *Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2020): 80–105.

berbasis syariah dengan merepresentasikan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan alternatif sistem perbankan yang menawarkan layanan keuangan sehat serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariat, mengingat manusia secara mendasar memerlukan pemenuhan nilai-nilai spiritual dalam melaksanakan perintah Allah SWT., terutama dalam bidang *muamalah*.³ Dalam operasionalnya, bank syariah terlibat dalam tiga kegiatan utama: *funding* (penghimpunan dana), *financing* (pembiayaan), dan layanan keuangan. Sebagai lembaga yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan margin keuntungan, yang membedakan dari bank konvensional yang mengandalkan sistem bunga.⁴ Bank syariah tidak hanya mengumpulkan dan menyalurkan dana kepada masyarakat, tetapi juga menyediakan layanan jasa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.⁵

Perbankan syariah saat ini semakin berfokus pada upaya penguasaan pasar guna memperluas pangsa pasar dan meningkatkan daya saing di industri keuangan. Hal ini dilakukan karena perkembangan sektor keuangan syariah yang semakin pesat menuntut bank syariah untuk mampu menarik lebih banyak nasabah serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu bersaing dengan menerapkan inovasi produk yang sesuai dengan lembaga keuangan lainnya dengan cara menerapkan inovasi produk yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. Inovasi produk

³ Warda and Ahmad Dzul Ilmi, “Analisis Eksplorasi Minat Masyarakat Terhadap Tabungan Haji (Studi Kasus Di BSI Cabang Enrekang)” 4, no. 1 (n.d.): 20–28.

⁴ Mulyani et al., “Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang Analisis Manajemen Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri, Tbk).”

⁵ Khofifah Indar Mawar Sari, Jeby Fahira, and Zahratusna, “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah,” *Journal of Indonesian Sharia Economics* 2, no. 1 (2023): 93–106.

harus dilakukan dengan memanfaatkan peluang yang muncul dari pertumbuhan ekonomi syariah yang terus berkembang.⁶ Hal ini sejalan dengan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan yang selaras dengan prinsip syariah. Kepercayaan dan loyalitas nasabah juga meningkat sebagai dampak dari ketersediaan produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip islam serta layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena itu, bank syariah harus terus berinovasi, menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi, dan meningkatkan oprasional mereka untuk meningkatkan literasi keuangan dan menghadapi ketidakstabilan pasar tanpa mengorbankan prinsip-prinsip syariah sebagai landasan utama industri perbankan syariah.⁷ Dalam praktiknya produk mobilisasi dana pada perbankan syariah meliputi rekening giro, tabungan, dan deposito syariah yang menggunakan akad *wadiah* dan *mudharabah*, yang berfungsi sebagai sarana penghimpunan dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan syariah sehingga keberhasilan mobilisasi dana menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran dan efektivitas penyaluran pembiayaan pada perbankan syariah.⁸

Pembiayaan syariah terdiri atas berbagai produk yang memiliki karakteristik dan mekanisme yang berbeda sesuai dengan kebutuhan nasabah dan prinsip syariah. Bank syariah memiliki produk yang beraneka ragam antara lain, pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *musyarakah*, pembiayaan

⁶ Sabri and Okfi Resti, “Produk Dan Jasa Bank Syariah Dalam Kajian Literatur” 1, no. 2 (2023): 73–84.

⁷ Muhammad Syafi’i I Budi Santoso, Muhammad Nasiruddin, and Jafar Shiddiq, “Inovasi Produk Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Daya Saing Di Era Digital” 6, no. 1 (2025): 49–57.

⁸ Nurfazilah, Ayu Silfia, and Ilham, “Akad-Akad Dan Produk Perbankan Syariah,” *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah Dan Akuntansi* 2, no. 3 (2025): 46–60.

istishna, salam, sindikasi, *eksecuting*, *chanelling ijarah*, dll.⁹ Selain itu, dalam praktik perbankan di Indonesia juga berkembang pembiayaan multiguna yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif maupun produktif masyarakat. Pembiayaan ini dijalankan tanpa sistem bunga dan menggunakan akad yang sesuai dengan prinsip syariah, umumnya *murabahah* atau akad lain yang relevan dengan objek pembiayaan. Hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah dalam skema ini dibangun atas dasar kejelasan akad, transparansi, serta keadilan dalam penetapan hak dan kewajiban. Dengan demikian, pembiayaan syariah tidak hanya berfungsi sebagai instrumen intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai alternatif sistem pembiayaan yang selaras dengan nilai-nilai hukum Islam dan kebutuhan masyarakat Indonesia yang semakin beragam.

Bank Syariah Indonesia merupakan organisasi perbankan syariah terbesar yang didirikan melalui akuisisi beberapa bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan tujuan memperkuat sistem perbankan berbasis syariah secara nasional. Melalui berbagai skema pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah, BSI berfungsi sebagai organisasi perantara yang menyebarkan informasi kepada publik untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan produksi secara jelas dan konsisten. Selain fungsi pembiayaan, BSI juga memfasilitasi kegiatan sosial melalui penyaluran zakat, infak, sedekah, dan wakaf sebagai bagian dari upaya meningkatkan kohesi masyarakat.¹⁰ Bank Syariah Indonesia juga menawarkan produk pembiayaan Mitraguna Berkah sebagai salah satu layanan kepada nasabah. Pembiayaan Mitraguna Berkah pada Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu produk

⁹ I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, 2022.

¹⁰ Ihsan Mustafa et al., "Sejarah Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Dan Dunia," *Jurnal Nuansa* 3, no. 4 (2025): 71–82.

pembiayaan konsumtif yang ditujukan bagi nasabah berpenghasilan tetap untuk memenuhi berbagai kebutuhan multiguna yang halal, dengan skema angsuran tetap dan mekanisme penilaian kemampuan bayar berbasis penghasilan nasabah. Dalam praktiknya, produk ini dikemas dalam bentuk Mitraguna Berkah maupun Mitraguna reguler yang menggunakan akad *murabahah* dan akad *musyarakah mutanaqishah* (MMQ), di mana bank membeli barang yang dibutuhkan nasabah kemudian menjualnya kembali dengan margin yang disepakati di awal sehingga memberikan kepastian pembayaran dan tetap berada dalam koridor fatwa DSN-MUI tentang *murabahah*. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan Mitraguna Berkah tidak hanya berperan dalam menyediakan akses pembiayaan konsumtif syariah, tetapi juga berkontribusi positif dan signifikan terhadap *profitabilitas* BSI di tingkat kantor cabang pembantu, sehingga produk ini menjadi salah satu pilar penting dalam pengembangan portofolio pembiayaan konsumen bank syariah modern.¹¹

Penerapan akad yang jelas, transparan, serta kepastian angsuran menjadikan pembiayaan Mitraguna Berkah sebagai salah satu produk pembiayaan syariah yang berkembang dan diminati masyarakat. Namun, sektor ini masih dihadapkan pada tantangan besar, seperti pengelolaan pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah yang meliputi pembiayaan yang macet atau tidak lancar, menjadi ancaman terhadap kinerja dan stabilitas keuangan bank.¹² Pembiayaan merupakan bentuk dukungan pendanaan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk mendukung pelaksanaan investasi yang telah direncanakan. Proses ini dapat

¹¹ Ummul Mutmainna et al., “Pengaruh Pembiayaan Mitraguna Dan Griya Terhadap Profitabilitas PT . Bank Syariah Indonesia , Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gowa Hasanuddin,” 6, no. 1 (2025): 2278–2301.

¹² Muhammad Rizky Mahvi and Muhammad Habibi Siregar, “Strategi Mitigasi Pembiayaan Bermasalah Pada BSI RFO Medan,” *Jurnal EMT KITA* 9, no. 1 (January 7, 2025): 258–68.

melibatkan individu, perusahaan, atau lembaga keuangan yang menyediakan sumber dana untuk mendukung proyek investasi, baik yang dilakukan secara mandiri oleh penerima pembiayaan maupun melalui lembaga sebagai perantara.¹³ Sistem perbankan syariah dalam pengelolaan pembiayaan bermasalah memerlukan pendekatan yang hati-hati dan sesuai dengan prinsip syariah. Pembiayaan bermasalah terjadi ketika nasabah gagal memenuhi kewajiban pembayaran sesuai jadwal yang disepakati dalam kontrak. Sehingga penting untuk melihat bagaimana perkembangan pembiayaan dapat memengaruhi tingkat risiko pembiayaan bermasalah.

Peningkatan aktivitas pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia dapat dilihat melalui data outstanding pembiayaan pada periode tahun 2023 sampai dengan tahun 2025, yang sekaligus menunjukkan potensi risiko pembiayaan bermasalah di Bank syariah KCP Barru,

Tabel 1.1 Jumlah Outstanding dan Jumlah Kredit Bermasalah Pembiayaan produk Mitraguna di Bank syariah KCP Barru,

Tahun	Outstanding Pembiayaan (Rp)	Jumlah Kredit Bermasalah			
		Kol 2 (Rp)	%	NPF (Rp)	%
2023	78.295.000.000	461.940.500	0,59%	501.088.000	0,64%
2024	92.112.000.000	432.926.400	0,41%	432.926.400	0,47%
2025	108.367.000.000	444.304.700	0,41%	552.671.700	0,51%

Sumber: Laporan Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru, Tahun 2026

¹³ Lili Amelia; Syahpawi Syahpawi; Nurnasrina Nurnasrina, “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah,” *Journal of Financial and Islamic Banking* 2, no. 2 (2024): 131–41.

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, jumlah outstanding pembiayaan produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah KCP Barru menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, nilai outstanding pembiayaan tercatat sebesar Rp78.295.000.000, kemudian meningkat menjadi Rp92.112.000.000 pada tahun 2024. Selanjutnya, pada tahun 2025 kembali mengalami kenaikan yang cukup signifikan hingga mencapai Rp108.367.000.000. Peningkatan ini mengindikasikan adanya pertumbuhan penyaluran pembiayaan yang cukup pesat, yang sekaligus dapat mencerminkan meningkatnya minat nasabah terhadap produk Mitraguna.

Seiring dengan meningkatnya outstanding pembiayaan, jumlah kredit bermasalah juga menunjukkan kondisi yang fluktuatif. Pada tahun 2023, kredit bermasalah kategori kol 2 sebesar Rp 461.940.500 dengan persentase 0,59%, dan NPF sebesar Rp 501.088.000 dengan persentase 0,64%. Pada tahun 2024, terjadi penurunan kredit bermasalah, di mana kol 2 menjadi Rp 432.926.400 (0,47%) dan NPF juga turun menjadi Rp 432.926.400 (0,47%). Namun, pada tahun 2025, meskipun persentase kol 2 tetap di angka 0,41% dengan nilai Rp 444.304.700, dan nilai NPF mengalami peningkatan menjadi Rp 552.671.700 dengan persentase 0,51%.

Dengan demikian, peningkatan outstanding pembiayaan yang cukup pesat tidak selalu diikuti dengan peningkatan persentase kredit bermasalah, namun secara nominal terdapat kecenderungan peningkatan pada nilai NPF. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar pembiayaan yang disalurkan, maka potensi risiko pembiayaan bermasalah juga tetap perlu diwaspadai, sehingga diperlukan pengelolaan risiko yang baik agar kualitas pembiayaan tetap terjaga.

Kondisi ini tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga dapat memengaruhi reputasi dan kreadibilitas bank.¹⁴ Semakin tinggi rasio *Non Performing Financing* (NPF), semakin tinggi pula tingkat pembiayaan bermasalah di suatu bank, dapat mengakibatkan penurunan kesehatan likuiditas bank serta memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah yang menitipkan dana mereka.¹⁵ Tingginya rasio *Non Performing Financing* (NPF) disebabkan oleh banyaknya pembiayaan yang tidak lancar hingga macet. Akibatnya, diperlukan strategi mitigasi yang tidak hanya efektif, tetapi juga adaptif terhadap kondisi dinamis. Upaya mitigasi pembiayaan bermasalah tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah yang telah terjadi, tetapi juga mencakup langkah-langkah pencegahan untuk meminimalkan risiko di masa mendatang.¹⁶

Penanganan pembiayaan bermasalah dalam praktik perbankan syariah memerlukan strategi yang tepat dan terukur. Penyelesaian pembiayaan bermasalah dapat dilakukan melalui *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*. Ketepatan dalam menerapkan strategi penanganan pembiayaan bermasalah sangat menentukan keberhasilan bank dalam menekan tingkat *Non Performing Financing* (NPF) serta menjaga kualitas portofolio pembiayaan secara berkelanjutan.¹⁷ Di sisi lain, Bank Syariah Indonesia KCP Barru mampu memberikan akses layanan syariah bagi masyarakat Kabupaten Barru. Dengan demikian, diharapkan dapat mendukung

¹⁴ Rizal and Laily, “Strategi Perbankan Syariah Dalam Menanggulangi Potensi Kerugian Pada Akad Mudharabah.”

¹⁵ Mahvi and Siregar, “Strategi Mitigasi Pembiayaan Bermasalah Pada BSI RFO Medan.”

¹⁶ Alfiani Farhatus Sofiah and Guntur Kusuma Wardana, “Analisis Strategi, Tantangan Dan Implementasi Penanganan Pembiayaan Bermasalah (NPF) Pada Produk Pembiayaan Mikro Syariah Di BSI KCP Lumajang S. Parman,” *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) EISSN*, vol. 3, 2025.

¹⁷ Farhatus Sofiah and Kusuma Wardana.

pertumbuhan ekonomi lokal, mendorong inklusi layanan syariah, dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang penggunaan. Bank Syariah Indonesia KCP Barru tidak hanya menyediakan layanan perbankan syariah, bank ini juga menawarkan produk yang secara diam-diam memenuhi kebutuhan masyarakat umum, salah satunya pembiayaan Mitraguna Berkah.

Sebagai bagian dari operasional Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah menjadi isu penting untuk dikaji. Produk Mitraguna Berkah sebagai salah satu pembiayaan unggulan yang memiliki risiko pembiayaan yang cukup tinggi karena jangka waktu pembiayaan yang relatif panjang dan ketergantungan pada kemampuan finansial nasabah. Penanganan pembiayaan bermasalah di tingkat kantor cabang pembantu memiliki dinamika tersendiri karena berkaitan langsung dengan karakteristik nasabah, kondisi ekonomi lokal, serta kebijakan internal bank. Oleh karena itu, strategi yang diterapkan tidak hanya harus sesuai dengan kebijakan pusat, tetapi juga mampu menjawab kondisi nyata di lapangan.¹⁸ Meskipun berbagai penelitian telah membahas mengenai pembiayaan bermasalah pada perbankan syariah, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak menyoroti tingkat *Non Performing Financing* (NPF), faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah, serta dampaknya terhadap kinerja bank secara umum. Namun, kajian yang secara khusus membahas strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan tertentu masih relatif terbatas. Terlebih lagi, penelitian yang mengkaji secara mendalam mengenai strategi penanganan kredit macet pada produk pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank

¹⁸ Dea Oktaviani et al., “Strategi Pemasaran Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Griya Hasanah Di Bank Syariah Indonesia KCP Demang Pada Masa Pandemi Covid-19,”.

Syariah Indonesia, khususnya pada tingkat kantor cabang pembantu seperti BSI KCP Barru, masih jarang ditemukan. Padahal setiap unit perbankan memiliki karakteristik nasabah, kondisi ekonomi, serta pendekatan penanganan pembiayaan bermasalah yang berbeda-beda. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih spesifik untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Barru dalam menangani pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah guna meminimalkan risiko kredit macet serta menjaga stabilitas pembiayaan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bersama Bapak Muhammad Rusli selaku *Customer Bussiness Relationship Manager* (CBRM) dan S. Najamuddin selaku *Customer service executive* (CSE) Bank Syariah Indonesia KCP Barru, bahwasanya pembiayaan Mitraguna Berkah Bank Syariah Indonesia KCP Barru terus berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan pembiayaan yang bermasalah yang mempengaruhi kinerja bank, oleh karena itu diperlukannya analisis terhadap penanganan pembiayaan bermasalah yang sesuai dengan prinsip perbankan syariah khususnya pada produk Mitraguna Berkah dimana sebagai salah satu produk dengan jumlah penyaluran tertinggi dibandingkan produk pembiayaan lainnya. Tingginya tingkat penyaluran tersebut secara tidak langsung meningkatkan potensi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah. Adapun pembiayaan bermasalah yang terjadi pada produk ini umumnya disebabkan oleh beberapa faktor yang berasal dari pihak nasabah, seperti adanya pergantian pimpinan instansi yang berdampak pada perubahan kebijakan sistem pembayaran atau pemotongan gaji pegawai, keterlambatan pencairan gaji, serta kurangnya tanggung jawab sebagian nasabah dalam memenuhi

kewajiban angsuran. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pembiayaan Mitraguna Berkah, khususnya terkait faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah serta bagaimana strategi penanganan yang dilakukan oleh pihak bank. Penelitian ini penting dilakukan mengingat tingginya volume pembiayaan yang berpotensi meningkatkan risiko, sehingga diperlukan upaya yang tepat dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah guna menjaga kualitas pembiayaan dan stabilitas kinerja bank. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami permasalahan yang terjadi serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank dalam mengelola risiko pembiayaan agar lebih efektif terkhusus pada produk Mitraguna Berkah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Barru dengan judul “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana proses pembiayaan produk Mitraguna Berkah Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru?
2. Bagaimana faktor-faktor internal dan eksternal yang melatarbelakangi terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru?
3. Bagaimana mengidentifikasi strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara komprehensif proses pembiayaan produk Mitraguna Berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru.
2. Untuk mengungkap dan menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang melatarbelakangi pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru.
3. Untuk menganalisis strategi penanganan pembiayaan bermasalah dalam menjaga kualitas portofolio pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Dalam Mengatasi Kredit Macet Nasabah Pada Produk Mitraguna Berkah Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru” diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan manajemen risiko pembiayaan perbankan syariah, khususnya terkait strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan Mitraguna. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti sebelumnya yang ingin mengkaji topik sejenis dengan konteks, lokasi, atau pendekatan yang berbeda.

2. Manfaat praktis

Melalui penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia KCP Barru sebagai salah satu referensi terhadap kebijakan dan prosedur pembiayaan Mitraguna Berkah, khususnya dalam mengidentifikasi faktor penyebab serta pola terjadinya pembiayaan bermasalah. Selain itu, diharapkan menjadi referensi dalam pemberian pembiayaan kepada nasabah agar terhindar dari resiko kedepannya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian sebelumnya yang relevan digunakan sebagai referensi dan perbandingan untuk penelitian ini. Dengan melakukan kajian terhadap penelitian terdahulu, penulis dapat menghindari plagiasi dan memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang topik yang dibahas. Berikut beberapa penelitian yang berkaitan dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini.

Penelitian pertama yang relevan dengan topik ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Silviana Friska Ayunda dengan judul “Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Malang Kota pada Masa Pandemi COVID-19”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di BSI KCP Malang kota, dengan mendeskripsikan strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang diterapkan, serta menganalisis dampak penerapan strategi yang digunakan terhadap nasabah terdampak COVID-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab pembiayaan bermasalah berasal dari kondisi internal (penurunan pendapatan, usaha terganggu, dan lemahnya manajemen keuangan) dan eksternal nasabah, serta adanya kelemahan pengawasan dan analisis awal pada internal bank. Strategi penyelesaian yang diterapkan meliputi survei langsung ke nasabah, pendekatan kekeluargaan, restrukturisasi pembiayaan (*rescheduling*, *reconditioning*, *restructuring*), serta langkah terakhir berupa eksekusi jaminan dan penghapusan pembiayaan, sehingga strategi ini mampu mengembalikan sebagian pembiayaan menjadi lancar, meski

masih terdapat kasus yang berakhir pada lelang jaminan.¹⁹ Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pembiayaan bermasalah di BSI tingkat KCP dengan pendekatan kualitatif serta mengkaji faktor penyebab dan strategi penyelesaiannya. Perbedaannya terletak pada objek dan fokus produk di mana penelitian ini tidak spesifik pada produk Mitraguna Berkah serta perbedaan pada tempat penelitian yang dilakukan peneliti.

Penelitian kedua yang relevan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Amelia Hafidhotul Afifah dengan judul “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Kidul Wonosari”. Tujuan penelitian ini yang dimana mengidentifikasi faktor-faktor penyebab pembiayaan KUR menjadi bermasalah, mendeskripsikan strategi penyelesaian yang diterapkan BSI KCP Gunung Kidul Wonosari, serta mengkaji efektivitas strategi yang digunakan dalam menjaga kesehatan operasional bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan bermasalah dipicu oleh kondisi makro seperti pandemi dan bencana ekonomi, sedangkan dari sisi bank dipengaruhi oleh kelemahan analisis dan monitoring. Bank menerapkan strategi berupa pendekatan intensif kepada nasabah, relaksasi atau restrukturisasi pembiayaan, penjualan jaminan secara sukarela, hingga lelang jaminan sebagai langkah terakhir, dan strategi ini dinilai cukup efektif dalam menekan tingkat pembiayaan bermasalah dan menjaga rasio kesehatan bank.²⁰ Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji strategi

¹⁹ Iza Hanifuddin, “Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Malang Kota Pada Masa Pandemi COVID 19,” 2021.

²⁰ Amelia Hafidhotul Afifah, “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Kidul Wonosari,” 2022.

penyelesaian/penanganan pembiayaan bermasalah di bank syariah indonesia pada kantor cabang pembantu dengan pendekatan kualitatif dan menelaah hubungan antara faktor penyebab dan strategi yang dipilih. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Amelia Hafidhotul Afifah objek yang dikaji adalah pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang bersifat produktif dengan karakter nasabah UMKM, sementara penelitian penulis berokus pada pembiayaan konsumtif Mitraguna Berkah untuk nasabah *payroll* di KCP Barru, sehingga konteks produk, jenis nasabah, dan jenis risiko yang muncul tidak sama.

Penelitian ketiga yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Hani'atul Mahmudah dengan judul “Analisis Penggunaan Akad Murabahah pada Pembiayaan Mitraguna di Bank Syariah Indonesia KCP Pasuruan Sudirman 1”. Tujuan penelitian untuk menjelaskan bagaimana mekanisme pembiayaan Mitraguna diterapkan di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dan menganalisis kesesuaian penggunaan akad murabahah dalam pembiayaan yang digunakan dengan ketentuan syariah serta fatwa DSN-MUI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembiayaan Mitraguna dimulai dari pengajuan permohonan oleh nasabah, analisis kelayakan dengan prinsip 5C, verifikasi dokumen, persetujuan, dan pencairan, kemudian pembayaran angsuran dilakukan secara berkala sesuai perjanjian, serta akad yang digunakan dinilai telah memenuhi rukun dan syarat murabahah sebagaimana diatur dalam fatwa DSN dan regulasi perbankan syariah.²¹ Persamaan dengan penelitian penulis yaitu terletak pada fokus penelitian terhadap produk Mitraguna Berkah BSI serta metode yang digunakan dan pembahasan rinci mengenai proses pembiayaan dan penerapan prinsip syariah. Perbedaannya terletak pada penelitian yang ditulis oleh Hani'atul Mahmudah tidak

²¹ Hani'atul Mahmudah, “Analisis Penggunaan Akad Murabahah Pada Pembiayaan Mitraguna Di Bank Syariah Indonesia KCP Pasuruan Sudirman 1,” 2023.

meneliti pembiayaan bermasalah maupun strategi penanganan kredit macet, sedangkan penelitian penulis menitikberatkan pada faktor penyebab dan strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah, sehingga melanjutkan dan memperluas fokus penelitian ke aspek risiko dan penanganannya.

Kesenjangan penelitian dalam proposal ini didasarkan pada temuan penelitian sebelumnya yang umumnya telah membahas mengenai pembiayaan bermasalah dalam perbankan syariah, sebagian besar kajian tersebut lebih menitikberatkan pada tingkat *Non Performing Financing* (NPF), faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah, serta dampaknya terhadap kinerja lembaga keuangan secara umum, sementara kajian yang secara khusus membahas strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan tertentu masih relatif terbatas, padahal setiap produk pembiayaan memiliki karakteristik, mekanisme, serta tingkat risiko yang berbeda sehingga memerlukan pendekatan penanganan yang berbeda pula, selain itu penelitian yang secara spesifik mengkaji strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah juga masih jarang ditemukan, khususnya pada lingkup Bank Syariah Indonesia di tingkat kantor cabang pembantu seperti BSI KCP Barru, dimana produk Mitraguna Berkah merupakan salah satu pembiayaan konsumtif yang cukup diminati masyarakat karena menawarkan kemudahan proses, kejelasan akad, serta kepastian angsuran bagi nasabah, namun dalam praktiknya pembiayaan tersebut tetap memiliki potensi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah yang dapat memengaruhi kualitas pembiayaan bank apabila tidak ditangani secara tepat, sementara setiap kantor cabang memiliki kondisi nasabah dan lingkungan ekonomi yang berbeda sehingga strategi penanganan yang diterapkan juga dapat bervariasi, oleh karena itu diperlukan penelitian yang mengkaji secara mendalam

mengenai strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru guna memahami langkah-langkah yang diterapkan dalam meminimalkan risiko kredit macet serta menjaga stabilitas pembiayaan sesuai prinsip syariah.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini secara khusus menganalisis strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di BSI KCP Barru sebagai salah satu unit kerja operasional yang berada pada garis depan pelayanan dan secara langsung berinteraksi dengan nasabah *payroll*, sehingga memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pembiayaan yang disalurkan kepada masyarakat. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada upaya penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh pihak bank, tetapi juga mengkaji secara lebih mendalam keterkaitan antara faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pelaksanaan strategi tersebut, seperti kondisi ekonomi nasabah, kemampuan pembayaran, kebijakan internal bank, serta mekanisme pengawasan pembiayaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas strategi yang diterapkan dalam menekan tingkat *Non Performing Financing* (NPF) serta meningkatkan kualitas portofolio pembiayaan Mitraguna Berkah di tingkat kantor cabang pembantu. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih kontekstual, praktis, dan operasional bagi pengelolaan risiko pembiayaan syariah, khususnya dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pembiayaan pada lembaga perbankan syariah di tingkat unit operasional.

B. Tinjauan Teori

1. Konsep Teori Pembiayaan Syariah

a. Pengertian Pembiayaan Syariah

Menurut Kasmir Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan yang diberikan oleh lembaga pembiayaan kepada pihak lain (nasabah) yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut secara angsur dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil yang sesuai dengan prinsip syariah.²² Pembiayaan adalah transaksi penyediaan dana atau barang serta fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang mengalami kekurangan dana dan menjalankan usahanya yang sistem dan aplikasinya tidak bertentangan dengan syariat islam dan standar akuntansi perbankan syariah serta tidak termasuk penyediaan dana yang dilarang menurut ketentuan bank indonesia.²³

Pembiayaan syariah merupakan tugas pokok dari perbankan syariah, dimana perbankan memberikan fasilitas dana kepada pihak-pihak yang membutuhkan yaitu defisi unit.²⁴ Sedangkan menurut UU No. 10 Tahun 2008 tentang Perbankan syaria'ah menjelaskan Pembiayaan adalah dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- 1) Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*;

²² Munadi Idris, *Manajemen Pembiayaan Syariah*, 2022.

²³ M.E Muhammad Wandisyah R Hutagalung, *Analisis Pembiayaan Syariah*, 2021.

²⁴ Putri Sedinadia, "Peran Pembiayaan Syariah Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia the Role of Sharia Financing in the Development of Umkm in Indonesia," *Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2021): 1–11.

- 2) Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*;
- 3) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna*;
- 4) Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*;
- 5) Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.

Bank syariah 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.²⁵ Dalam konteks bank syariah, pembiayaan menjadi bentuk kesepakatan formal antara bank dan nasabah dengan tujuan membiayai kegiatan ekonomi yang halal, adil, dan produktif. Perbedaan paling dasar antara pembiayaan dalam perbankan syariah dan kredit dalam sistem konvensional terletak pada prinsip dasarnya. Bank syariah dilarang mengenakan *riba* (bunga), sebagaimana dilarang dalam Al-Qur'an (QS. Al-Baqarah [2]: 275).

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ
الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ
وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Terjemahnya :

Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah

²⁵ Muhammad Wandisyah R Hutagalung, *Analisis Pembiayaan Syariah*.

disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan *riba*, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil *riba*), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil *riba*), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.²⁶

Ayat ini menjelaskan bahwa orang-orang yang memakan *riba* akan dibangkitkan pada hari kiamat seperti orang yang kerasukan setan karena kegilaannya. Hal itu terjadi karena mereka menganggap *riba* sama dengan jual beli, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*. Oleh sebab itu, siapa yang telah sampai kepadanya larangan dari Allah lalu berhenti dari praktik *riba*, maka baginya apa yang telah diperolehnya dahulu dan urusannya diserahkan kepada Allah. Namun, siapa yang kembali melakukan *riba* setelah datang larangan tersebut, maka mereka termasuk penghuni neraka dan kekal di dalamnya. Ayat ini menegaskan bahwa Islam melarang *riba* karena dapat menimbulkan ketidakadilan dalam transaksi ekonomi.

Berdasarkan ayat tersebut dapat dipahami bahwa sistem pembiayaan dalam perbankan syariah harus menghindari praktik *riba*, *gharar*, dan *maysir* yang dilarang dalam Islam. Sebagai gantinya, kegiatan pembiayaan harus dilakukan berdasarkan akad yang jelas, transparan, serta tidak merugikan salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi. Prinsip ini menunjukkan bahwa sistem keuangan syariah menekankan nilai keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap aktivitas ekonomi. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Mervyn Lewis yang menegaskan bahwa sistem keuangan Islam mencakup larangan terhadap seluruh aktivitas ekonomi yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam,

²⁶ Al-Quran

serta mendorong penerapan zakat, penghindaran praktik perjudian, dan pengembangan sistem *takaful* sebagai bentuk perlindungan berbasis prinsip syariah.²⁷

b. Tujuan Pembiayaan Syariah

Tujuan pembiayaan terdiri atas dua yaitu bersifat makro dan mikro.

Tujuan yang bersifat makro, yaitu:

- 1) Peningkatan ekonomi umat, artinya: masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi.
- 2) Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya: untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh dari pembiayaan. Kemudian pihak surplus dana menyalurkan kepada pihak yang minus dana.
- 3) Meningkatkan produktivitas dan memberi peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan daya produksinya.
- 4) Membuka lapangan kerja baru.

Sedangkan tujuan yang bersifat mikro antara lain:

- 1) Memaksimalkan laba.
- 2) Meminimalisasikan risiko kekurangan modal pada suatu usaha.
- 3) Pendayagunaan sumber daya ekonomi.
- 4) Penyaluran kelebihan dana dari yang surplus dana ke yang defisit dana.²⁸

Menurut Rivaldy dalam praktiknya pada saat memberikan pembiayaan perbankan syariah memiliki tujuan, diantaranya adalah

- 1) *Profitability*, yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan

²⁷ Aravik Havis et al., *Pembiayaan Syariah*, 2025.

²⁸ Munadi Idris, *Manajemen Pembiayaan Syariah*.

berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelola bersama nasabah.

- 2) *Safety*, keamanan dari prestasi atau fasilitas yang di berikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *profitability* dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.²⁹

Pada dasarnya tujuan pembiayaan yaitu untuk membantu menyalurkan dana kepada masyarakat untuk mendapatkan modal, mengembangkan usaha, membuka lapangan kerja. Dengan kata lain pembiayaan bertujuan menambah keuntungan usaha dan mengurangi risiko kekurangan modal nasabah serta menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan uang kepada pihak yang membutuhkan.

c. Prinsip Pembiayaan Syariah

Prinsip kegiatan usaha pembiayaan syariah meliputi '*adl* (keadilan), *tawazun* (keseimbangan), dan *maslahah* (kemashlahatan). Prinsip analisis kelayakan pembiayaan yang digunakan dalam perbankan syariah adalah 5C. Prinsip 5C tersebut terdiri dari :

- 1) *Character* merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari seseorang yang akan diberikan kredit benar-benar harus dipercaya. Dalam hal ini bank meyakini benar bahwa calon debiturnya memiliki reputasi baik, artinya selalu menepati janji dan tidak terlibat hal-hal yang berkaitan dengan kriminalitas, misalnya penjudi, pemabuk, atau penipu. Untuk dapat membaca sifat atau watak dari calon debitur dapat dilihat sari latar belakang nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan

²⁹ Widiyanti, Chirunnisak, and Mohammad Faisal, "Analisis Penerapan Prinsip Pembiayaan Syariah (Murabahah)," *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)* 1, no. 3 (2023): 613–32.

maupun yang bersifat pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan jiwa sosial.

- 2) *Capacity* adalah analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar kredit. Bank harus mengetahui secara pasti atas kemampuan calon debitur dengan melakukan analisis usahanya dari waktu ke waktu. Pendapatan yang selalu meningkat diharapkan kelak mampu melakukan pembayaran kembali atas kreditnya. Sedangkan bila diperkirakan tidak mampu, bank dapat menolak permohonan dari calon debitur. *Capacity* sering juga disebut dengan nama *Capability*.
- 3) *Capital* untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak, dapat dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan laba rugi) yang disajikan dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuiditas dan solvabilitasnya, rentabilitas dan ukuran lainnya. Analisis capital juga harus menganalisis dari sumber mana saja modal yang ada sekarang ini, termasuk persentase modal yang digunakan untuk membiayai proyek yang akan dijalankan, berapa modal sendiri dan berapa modal pinjaman.
- 4) *Colleteral* merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahannya dan kesempurnaannya, sehingga jika terjadi suatu masalah, maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin. Jaminan harus memenuhi syarat-syarat sebagai jaminan Menurut Rochadi Santoso azas tersebut dikenal dengan Mast Principles, yaitu :
 - a) *Marketability*, adanya pasaran yang cukup luas atas jaminan tersebut sehingga banyak calon pembeli.

- b) *Ascertainability of Value*, dimaksudkan agar jaminan yang diberikan mempunyai suatu standard harga tertentu.
 - c) *Stability of Value*, jaminan yang diberikan hendaknya tidak menurun harganya bahkan kalau mungkin terus meningkat dimasa yang akan datang. Jadi arti stabil tidak merosot harganya.
 - d) *Transferability*, jaminan yang diberikan harus mudah dipindahtangankan baik secara fisik maupun secara yuridis.
- 5) *Condition* bank harus mengetahui perkembangan perekonomian pada saat tersebut yang berpengaruh terhadap dan berkaitan langsung dengan usaha calon debitur serta prospeknya dimasa yang datang. *Condition of Economic*, yaitu situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya yang mempengaruhi usaha calon debitur di kemudian hari.³⁰

2. Proses Pembiayaan Syariah

a. Pengertian Proses Pembiayaan Syariah

Proses pembiayaan syariah pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru merupakan rangkaian tahapan operasional yang dilaksanakan sejak pengajuan pembiayaan oleh nasabah hingga tahap monitoring angsuran, dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip pembiayaan syariah yang bebas *riba*, *gharar*, dan *maysir*. Berbeda dengan pengertian pembiayaan syariah yang menjelaskan konsep umum penyediaan dana berdasarkan akad-akad syariah, proses pembiayaan menekankan bagaimana prosedur pembiayaan tersebut diimplementasikan secara praktis, meliputi kerja sama dengan instansi, seleksi dan analisis kelayakan nasabah, penetapan akad, pencairan, serta pengawasan pembiayaan agar tetap sesuai

³⁰ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, 2012.

dengan ketentuan syariah dan prinsip kehati-hatian perbankan. Agar seseorang nasabah mudah memahami dan mengikuti aturan dalam prosedur pembiayaan tersebut. Sebelum pembiayaan diberikan kepada debitur, maka nasabah debitur harus melewati tahapan-tahapan penilaian yang dilakukan oleh pihak bank. Prosedur pembiayaan murabahah oleh bank secara umum antara bank yang satu dengan bank yang lainnya tidak jauh berbeda. Biasanya disesuaikan dengan kebutuhan dan besarnya ruang lingkup usaha bank tersebut.

Tahapan-tahapan tersebut menurut Sunarto Zulkifli, dimulai dari proses permohonan pembiayaan, pengumpulan data dan investasi, analisa pembiayaan, *committee* (persetujuan), pengumpulan data tambahan, peningkatan, pencairan (realisasi) dan *monitoring*.³¹ Pada setiap tahap, bank syariah wajib memastikan kesesuaian akad dengan fatwa DSN-MUI, kehalalan objek pembiayaan, serta keadilan pembagian risiko dan keuntungan bagi para pihak. Dengan demikian, proses pembiayaan syariah bukan sekadar persetujuan pemberian dana, tetapi merupakan mekanisme pengelolaan pembiayaan yang bertujuan menjaga keamanan dana, keberlanjutan usaha nasabah, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam praktik perbankan modern.

b. Tahapan Proses Pembiayaan Syariah

Tahapan proses pembiayaan syariah pada produk Mitraguna dilaksanakan melalui serangkaian prosedur yang sistematis dan berurutan, dimulai dari pengajuan permohonan pembiayaan oleh nasabah hingga pencairan dana dan pengikatan jaminan pembiayaan yaitu sebagai berikut :

³¹ Wahyu Adriansyah, "Prosedur Pembiayaan Murabahah PT. Bank Bri Syariah Tbk. KC Medan," 2019.

1) Kerja Sama Bank dengan Instansi

Proses dimulai dari tahap kerja sama antara Bank Syariah Indonesia dengan instansi tempat para pegawai bekerja, seperti instansi pemerintah atau BUMN. Pada tahap ini, bank menawarkan kerja sama, kemudian bersama instansi menyepakati perjanjian dan menyusun kriteria penerimaan risiko atau *Risk Acceptance Criteria* (RAC) yang akan menjadi dasar penilaian kelayakan calon nasabah. Instansi berkewajiban mensosialisasikan produk kepada pegawai, mengumpulkan dan menyeleksi dokumen pegawai yang layak direkomendasikan, serta bersedia membantu proses penagihan dan menjamin pelunasan apabila ada pegawai yang berhenti bekerja sebelum kewajibannya lunas.

2) Persyaratan dan Kualifikasi Calon Nasabah

Setelah kerja sama tertuang dalam perjanjian dan *checklist* RAC disetujui, proses beralih kepada calon nasabah individu. Calon nasabah yang umumnya merupakan PNS/ASN atau pegawai BUMN dengan penghasilan tetap dan *payroll* gaji di BSI wajib memenuhi syarat-syarat umum, seperti telah bekerja minimal satu tahun sejak memperoleh SK, berusia sekurang-kurangnya 21 tahun atau sudah menikah, dan maksimal 58 tahun atau belum pensiun pada saat jatuh tempo pembiayaan. Calon nasabah juga harus memiliki kemampuan membayar angsuran, tidak tercatat dalam daftar hitam BI atau laporan PPATK, serta mendapatkan rekomendasi tertulis dari instansi. Pada tahap ini, nasabah menyiapkan dan menyerahkan dokumen pendukung, antara lain KTP pribadi dan pasangan, Kartu Keluarga, Akta Nikah, NPWP, slip gaji terakhir, rekening koran gaji beberapa bulan

terakhir, serta SK kepegawaian seperti SK CPNS, SK PNS, dan SK terakhir.

3) Verifikasi dan Pemeriksaan Dokumen

Setelah persyaratan administratif dipenuhi, pihak bank menginput data dan mengunggah dokumen nasabah ke dalam sistem aplikasi internal pembiayaan, misalnya melalui sistem seperti WISE yang terhubung dengan *core banking* dan digunakan untuk memproses pengajuan serta menyusun dokumen akad. Formulir pembiayaan, lampiran khusus, dokumen asuransi, identitas nasabah dan pasangan, dokumen pendapatan, dokumen kepegawaian, serta dokumen tambahan seperti surat pernyataan hutang atau surat pindah *payroll* dan Rencana Anggaran Biaya dimasukkan ke dalam sistem. Dokumen-dokumen ini kemudian diverifikasi oleh petugas yang berada di bawah pengawasan unit manajemen risiko untuk memastikan kelengkapan dan kebenarannya serta kesesuaiannya dengan RAC yang telah disepakati antara bank dan instansi.

4) Analisis Kelayakan dan Keputusan Pembiayaan

Bank melakukan verifikasi lanjutan dan analisis kelayakan pembiayaan. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan riwayat kredit nasabah melalui sistem informasi debitur (BI *checking*) untuk memastikan bahwa calon nasabah tidak memiliki catatan pembiayaan bermasalah atau status daftar hitam. Unit bisnis dan unit pembiayaan kemudian menilai kemampuan bayar nasabah berdasarkan data penghasilan, mutasi rekening, serta komitmen kewajiban lain yang dimiliki, sekaligus menyesuaikan plafon dan jangka waktu pembiayaan dengan profil risiko nasabah dan ketentuan internal bank. Hasil analisis ini menjadi dasar pengambilan keputusan oleh

pejabat yang berwenang, apakah pengajuan pembiayaan disetujui dengan plafon dan tenor tertentu, ditolak, atau diminta perbaikan dan kelengkapan dokumen tambahan.

5) Penandatanganan Akad dan Pengikatan Jaminan

Pengajuan pembiayaan yang telah dinyatakan disetujui selanjutnya memasuki tahap penandatanganan perjanjian kerja sama dan akad pembiayaan. Pada tahap ini, instansi dan pihak bank melakukan penandatanganan atau penguatan kembali perjanjian kerja sama Mitraguna Berkah sebagai dasar pelaksanaan pembiayaan. Sementara itu, nasabah menandatangani Surat Permohonan Pembiayaan, akad pembiayaan sesuai ketentuan syariah, serta dokumen pendukung lainnya. Dalam praktiknya, akad yang digunakan dapat berupa akad *murabahah* dan akad *musyarakah mutanaqisah*. Kedua akad tersebut memuat ketentuan mengenai jumlah pembiayaan, jangka waktu, mekanisme pembayaran, margin atau bagi hasil, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Skema pembiayaan ditetapkan adanya jaminan atau agunan, maka bank dan nasabah melakukan proses pengikatan jaminan sebagai bentuk mitigasi risiko. Dalam pembiayaan mitraguna, jaminan yang umumnya digunakan berupa Surat Keputusan (SK) pengangkatan pegawai yang didukung dengan sistem pemotongan gaji (payroll), serta dilengkapi dengan dokumen seperti surat kuasa pemotongan gaji dan perjanjian kerja sama dengan instansi terkait. Selain itu, bank juga menyelesaikan pengurusan dokumen asuransi yang berkaitan dengan pembiayaan guna memberikan perlindungan terhadap risiko yang mungkin terjadi selama masa

pembiayaan. Seluruh rangkaian proses ini kemudian didokumentasikan secara sistematis dalam arsip bank sebagai bukti legal dan administratif atas perikatan pembiayaan yang telah disepakati antara pihak-pihak terkait.

6) *Monitoring* Angsuran dan Pengawasan Pembiayaan

Setelah semua syarat pencairan terpenuhi dan akad dilaksanakan, bank menjadwalkan pelaksanaan pencairan pembiayaan. Dana pembiayaan kemudian dicairkan ke rekening nasabah atau disalurkan sesuai mekanisme yang telah ditentukan dalam akad. Pada tahap ini bank juga menyampaikan kepada nasabah jadwal jatuh tempo angsuran, besaran angsuran bulanan, serta tata cara pembayaran yang umumnya dilakukan melalui mekanisme *auto-debit* dari rekening *payroll* di BSI untuk memudahkan nasabah dan mengurangi risiko keterlambatan. Terakhir, setelah pencairan, bank melakukan *monitoring* terhadap kelancaran pembayaran angsuran dan memantau mutasi rekening nasabah, serta berkoordinasi dengan instansi jika terdapat indikasi keterlambatan atau gejala pembiayaan bermasalah. Tahap *monitoring* ini menjadi dasar bagi bank untuk mengambil langkah pencegahan maupun penanganan lebih lanjut apabila terjadi tunggakan atau kredit macet pada pembiayaan Mitraguna Berkah.³²

Sejalan dengan hal tersebut, proses pembiayaan produk Mitraguna Berkah BSI menjelaskan adanya mekanisme pembiayaan yang terstruktur dan berdasarkan prinsip kehati-hatian serta sesuai syariah untuk mengurangi risiko pembiayaan bermasalah.

³² M Mirza Pratama et al., “Sistem Pengelolaan Pembiayaan Produk BSI Mitraguna Berkah Pada BSI KCP Jember Gajah Mada” 3, no. 3 (2025): 1–7.

c. Peran Akad dalam Proses Pembiayaan

Peran akad dalam proses pembiayaan syariah sangat penting karena merupakan dasar hukum yang memperkuat hubungan antara bank dan Nasabah serta memastikan setiap langkah proses berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Setiap transaksi yang berlansung antara dua pihak atau lebih selalu melibatkan suatu perjanjian, yang berfungsi untuk menegaskan substansi serta kekuatan hukum yang mengikat, yang dikenal sebagai akad.³³ Akad dalam penelitian berfungsi lebih dari sekadar tertulis yang memberitahukan orang tentang hak dan kewajiban mereka, akad juga berfungsi sebagai alat untuk memastikan ketepatan, transparansi, dan kewaspadaan terhadap hasil dan penilaian risiko. Konsep dasar produk Mitraguna Berkah, yang dimana proses pembiayaan didasarkan pada akad *murabahah* atau *musyarakah mutanaqishah* (MMQ) yang disesuaikan dengan tujuan pembiayaan, dengan sumber pembayaran utama berasal dari gaji tetap (*payroll*) nasabah di BSI, serta ketentuan *auto-debet* dan kerja sama dengan instansi sebagai bentuk mitigasi risiko pembiayaan bermasalah. Dari kedua konsep dasar akad tersebut dapat dijabarkan, sebagai berikut:

1) Akad *murabahah*

Konsep dasar dari akad *murabahah* ini adalah akad yang melibatkan penyediaan barang melalui sistem jual beli. Bank BSI bertindak sebagai penjual dalam hal ini, memenuhi kebutuhan nasabah dan menjualnya kepada nasabah dengan harga perolehan ditambah

³³ Sri Mudita Abdullah et al., “Analisis Penerapan Akuntansi Syariah Pada Produk Cicil Emas Sesuai PSAK 102 Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru” 3, no. 1 (2024): 33–45.

keuntungan atau margin yang telah disepakati sebelumnya. Bank berfungsi sebagai perantara antara pemasok dan nasabah. Penggunaan akad *murabahah* pada pembiayaan ini, antara BSI dengan nasabah memperkirakan harga kebutuhan dengan membuat rincian yang dibutuhkan secara keseluruhan pada objek akadnya. Dengan begitu, nasabah akan menerima fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh BSI. Dalam hal ini, BSI tidak bisa memberikan pembiayaan dalam bentuk uang tunai secara langsung. Pihak BSI KCP Barru sebagai pemberi pembiayaan berhak menentukan apa yang bisa dijadikan sebagai jaminan. Namun, pada produk pembiayaan Mitraguna Berkah BSI KCP Barru tidak mensyaratkan jaminan berupa asset tetapi cukup dengan menggunakan SK Kepangkatan

2) Akad *Musarakah Mutanaqishah* (MMQ)

Pada akad *Mutanaqishah* (MMQ), pembiayaan berdasarkan akad *musarakah*. Jadi, akad ini digunakan ketika tujuan pembiayaannya yakni pengalihan terhadap pembiayaan atas nama nasabah dari bank lain ke bank BSI, sebab secara syariah tidak boleh menggunakan akad yang sama dengan akad di bank lain yang akan di *take over*. Selain itu, sistem pembayaran angsuran nasabah secara otomatis atau *auto-debet* dari gaji atau *payroll* nasabah. Untuk jadwal angsuran nasabah, ini akan disesuaikan dengan tanggal gaji atau *payroll* yang masuk ke rekening nasabah sesuai dengan peraturan perusahaan tempat nasabah bekerja.³⁴ Merujuk pada hal tersebut, akad memegang peran utama dalam menegakkan kepatuhan

³⁴ Afifah, “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Kidul Wonosari.”

syariah, memitigasi proses pembiayaan, dan membangun kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah.

3. Pembiayaan Bermasalah

a. Kolektibilitas Pembiayaan

Kolektibilitas pembiayaan merupakan ukuran yang digunakan oleh lembaga perbankan untuk menilai tingkat kelancaran nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran pembiayaan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak bank dan nasabah. Penilaian kolektibilitas ini penting dilakukan untuk mengetahui kualitas pembiayaan yang disalurkan oleh bank serta untuk mengidentifikasi potensi risiko pembiayaan bermasalah yang dapat memengaruhi stabilitas dan kinerja lembaga perbankan. Menurut Kasmir, kolektibilitas pembiayaan menunjukkan tingkat kemampuan nasabah dalam mengembalikan pembiayaan yang telah diberikan oleh bank sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian pembiayaan.³⁵

Dalam praktik perbankan, kualitas pembiayaan biasanya diklasifikasikan dalam beberapa tingkat kolektibilitas. Klasifikasi ini digunakan oleh bank untuk memantau kondisi pembiayaan yang diberikan kepada nasabah. Berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam sistem perbankan, kualitas pembiayaan dibagi menjadi lima kategori, yaitu lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet. Kategori tersebut menunjukkan tingkat kelancaran pembayaran kewajiban nasabah serta menjadi dasar bagi bank dalam menentukan langkah penanganan apabila terjadi keterlambatan pembayaran pembiayaan. Sementara dalam perbankan syariah penilaian

³⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*.

kolektibilitas pembiayaan juga memiliki peran penting dalam menjaga kualitas portofolio pembiayaan serta meminimalkan risiko terjadinya pembiayaan bermasalah, karena menurut Muhammad Syafi'i Antonio pengelolaan pembiayaan dalam perbankan syariah harus dilakukan secara hati-hati melalui proses pengawasan dan penilaian yang baik agar pembiayaan tetap berada dalam kondisi yang sehat.

b. Definisi Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan Bermasalah dalam perbankan merupakan salah satu permasalahan yang muncul akibat dari kegiatan penyaluran pembiayaan oleh bank. Dengan semakin meningkatnya penyaluran pembiayaan, salah satu permasalahan yang sering dihadapi bank dalam pemberian pembiayaan adalah pembiayaan bermasalah atau pembiayaan macet. Dalam istilah perbankan disebut dengan *Non Performing Financing* (NPF). Menurut Kamus Bank *Non Performing Financing* (NPF) adalah kredit bermasalah yang terdiri dari kredit yang berklasifikasi kurang lancar, diragukan dan macet.³⁶

Non performing financing (NPF) dengan kata lain merupakan pembiayaan yang tidak lancar. Semakin tinggi rasio *Non performing financing* (NPF) menunjukan ketidakmampuan suatu bank dalam mengelola kredit/pembiayaan bermasalahnya, tentunya hal tersebut akan menurunkan tingkat kepercayaan diri suatu bank serta kehati-hatian dalam melakukan kegiatan usahanya pada periode selanjutnya seperti penyaluran pembiayaan . Oleh karena itu besarnya pembiayaan bermasalah periode sebelumnya dapat

³⁶ Winda Widia Wati, R Kamaliah, and Yaumul Khair Afif, "Pengaruh Tingkat Non Performing Financing Terhadap Profitabilitas Pada Bank Syariah Indonesia Periode 2021-2022," *JEKSya Jurnal : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3, no. 2 (2024): 285–97.

menentukan tingkat *profitabilitas* bank.³⁷ Risiko pembiayaan merupakan risiko terbesar yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah karena menjadi sumber pendapatan utama bank, tetapi kegagalan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran dapat menimbulkan kerugian signifikan bagi bank.³⁸ Untuk menyikapi masalah tersebut diperlukan suatu tindakan atas kegiatan pemberian pembiayaan kepada nasabah oleh perbankan syariah melalui *Non Performing Financing* (NPF).³⁹ NPF dapat disimpulkan yaitu pembiayaan bermasalah pada bank syariah yang ditandai dengan ketidakmampuan nasabah memenuhi kewajiban pembayaran sesuai perjanjian, umumnya setelah melewati jatuh tempo 90 hari atau lebih.

c. Faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan merupakan salah satu fungsi yang dilakukan oleh bank syariah, karena pembiayaan merupakan salah satu alternatif bank syariah untuk membantu masyarakat dalam menjalankan usahanya sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan prinsip syariah serta sebagai salah satu kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan sektor riil dilapangan. Sehingga semakin tingginya pembiayaan maka semakin tinggi pula yang akan dihadapi dalam menghadapi risiko pembiayaan bermasalah. Penyebab tingginya pembiayaan

³⁷ Widia Wati, Kamaliah, and Khair Afif.

³⁸ Vira Widya and Fahmia Aqilah, "Peran Customer Due Diligence Dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan Kredit Pada Lembaga Keuangan Syariah Di BSI KC Parepare" 4, no. 1 (2025): 1–9.

³⁹ Yuditya Wahyu Perdana, Rosyetti, and Misdawita, "Analisis Perbandingan Tingkat Non Performing Financing (NPF) Sebelum Dan Sesudah Merger Pada Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023): 74--751.

bermasalah, ada beberapa faktor yaitu faktor internal atau faktor eksternal,⁴⁰

1) Faktor Internal

Menurut Shomad, penyebab pembiayaan bermasalah secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam lembaga perbankan seperti kelemahan analisis pembiayaan, administrasi, dan pengawasan, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan kondisi di luar bank seperti kegagalan usaha, ketidakmampuan manajemen, dan perubahan kondisi ekonomi.⁴¹

Penyebab tingginya pembiayaan bermasalah dapat berasal dari faktor internal dan faktor eksternal bank. Faktor internal bank adalah faktor-faktor yang bersumber dari dalam lembaga, terutama yang berkaitan dengan kebijakan, prosedur, dan pelaksanaan analisis serta pengelolaan pembiayaan di tingkat operasional. Dalam konteks BSI KCP Barru, faktor internal bersifat mikro dan spesifik cabang, antara lain kualitas analisis kelayakan pembiayaan, ketelitian verifikasi dokumen, efektivitas monitoring angsuran, serta penerapan prinsip kehati-hatian dalam setiap tahap pembiayaan Mitraguna Berkah. Kualitas analisis kelayakan pembiayaan tercermin dari sejauh mana petugas pembiayaan menerapkan prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral, condition of economy*) secara konsisten sebelum

⁴⁰ Lutfiyatul Rosidah and Rachma Indrarini, “Analisis Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan Pada Bmt Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Balongpanggang,” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1, no. 8 (2022): 1479–94.

⁴¹ Reza Mahkota Iqbal Fauza Aunies, “Analisis Faktor Eksternal Terhadap Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Aceh Syariah” (2019).

pembiayaan disetujui. Analisis yang kurang cermat, misalnya tidak menggali karakter nasabah, tidak menghitung kemampuan bayar secara realistis, atau tidak mempertimbangkan beban kewajiban lain yang dimiliki nasabah, dapat meningkatkan risiko pembiayaan menjadi bermasalah di kemudian hari. Selain itu, kelemahan dalam verifikasi dokumen seperti slip gaji, mutasi rekening, dan rekomendasi instansi juga dapat menyebabkan ketidaktepatan dalam menetapkan plafon dan tenor pembiayaan produk Mitraguna Berkah.

Faktor internal lainnya adalah efektivitas *monitoring* dan penagihan angsuran pasca pencairan pembiayaan. Pada produk Mitraguna Berkah yang menggunakan pola pembayaran melalui *auto-debet* dari rekening *payroll*, kelalaian dalam memantau mutasi rekening, keterlambatan menindaklanjuti jika terjadi gagal debet, atau kurangnya komunikasi dengan instansi tempat nasabah bekerja dapat membuat tunggakan kecil berkembang menjadi pembiayaan bermasalah. Dengan demikian, kelemahan prosedur internal dan pengawasan di tingkat KCP berkontribusi terhadap peningkatan pembiayaan bermasalah produk Mitraguna Berkah. Sejalan dengan itu, berbagai penelitian empiris pada bank syariah menunjukkan bahwa pembiayaan bermasalah dipengaruhi oleh faktor internal berupa kualitas penerapan prinsip kehati-hatian, analisis dan monitoring pembiayaan, serta faktor eksternal seperti perubahan kondisi ekonomi dan kebijakan yang berdampak pada kemampuan bayar nasabah.⁴²

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal bank adalah faktor-faktor yang berada di luar

⁴² Iqbal Fauza Aunies.

kendali langsung lembaga perbankan dan berkaitan dengan kondisi ekonomi, sosial, maupun kebijakan yang memengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaannya. Faktor ini dapat berasal dari perubahan kondisi ekonomi makro, dinamika ekonomi lokal, kebijakan instansi tempat nasabah bekerja, maupun peristiwa tak terduga yang dialami nasabah. Perubahan kondisi ekonomi, seperti kenaikan harga kebutuhan pokok atau melemahnya daya beli masyarakat, dapat mengurangi porsi pendapatan riil yang tersedia untuk membayar angsuran pembiayaan. Pada nasabah Mitraguna Berkah yang berpenghasilan tetap, tekanan biaya hidup yang meningkat tanpa diimbangi kenaikan pendapatan akan mempersempit ruang fiskal rumah tangga sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan atau ketidakmampuan membayar kewajiban tepat waktu. Selain itu, perubahan kebijakan di instansi tempat nasabah bekerja, misalnya pengurangan tunjangan, mutasi ke daerah dengan biaya hidup lebih tinggi, penundaan pembayaran gaji, atau pemutusan hubungan kerja, juga secara langsung memengaruhi kemampuan bayar nasabah terhadap pembiayaan yang telah diterima.

Faktor eksternal lainnya dapat berupa kejadian-kejadian tak terduga seperti sakit berat, musibah keluarga, atau bencana alam yang menimpa nasabah sehingga mengharuskan pengalihan penghasilan untuk kebutuhan darurat dan mengurangi kemampuan nasabah dalam membayar angsuran pembiayaan Mitraguna Berkah. Kombinasi berbagai faktor eksternal tersebut, bila tidak diantisipasi melalui strategi penanganan yang tepat, akan meningkatkan risiko terjadinya pembiayaan bermasalah dan mendorong

naiknya pembiayaan bermasalah di BSI KCP Barru. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Shomad bahwa yang membagi penyebab pembiayaan bermasalah menjadi faktor internal dan eksternal bahwa penurunan pendapatan, musibah yang dialami nasabah, dan perubahan kondisi ekonomi merupakan faktor eksternal yang berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah.⁴³

d. Dampak Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah memberikan dampak kurang baik bagi bank syariah. Di antara akibat pembiayaan bermasalah adalah tidak bisa terbayarnya kembali pembiayaan yang telah diberikan bank syariah kepada nasabah, baik itu sebagian maupun keseluruhan. Di samping itu semakin besar pembiayaan bermasalah yang dihadapi oleh bank, maka akan menurunkan tingkat kesehatan operasional bank tersebut. Sehingga penurunan mutu pembiayaan dan tingkat kesehatan bank akan berpengaruh pada likuiditas keuangan dan *solvabilitas* bank.⁴⁴

4. Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah

a. Pengertian Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Strategi berasal dari kata Yunani “strategos” yang berarti jendral. Menurut Alfend Chandler, strategi ialah penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang suatu perusahaan dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran atau tujuan itu. Sama halnya yang diuraikan

⁴³ Iqbal Fauza Aunies.

⁴⁴ Sulis Hermawan, “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan mikro IB 75 Di BRI Syariah KCP Mojokertomajapahit,” 2020.

oleh Buzzel dan Gale, strategi adalah suatu kebijakan dan keputusan merupakan kunci yang digunakan oleh manajemen, yang memiliki dampak besar pada kinerja keuangan.⁴⁵

Strategi adalah sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk mengantarkan nilai yang unik, adapun ahli menegaskan strategi sendiri atas aktivitas-aktivitas yang penuh daya saing serta pendekatan-pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan⁴⁶. Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* yaitu senantiasa meningkat dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan keadaan yang diharapkan oleh para nasabah dimasa yang akan datang. Dengan demikian strategi akan dimulai dari apa yang akan terjadi bukan dari apa yang telah terjadi. Karena terjadinya perubahan inovasi pasar yang sangat cepat dan perubahan pola konsumen sehingga perusahaan tidak ketinggalan dan mengetahui apa inti dalam bisnis yang harus dilakukan.⁴⁷

Strategi menurut Stephanie dan Marrus merupakan suatu penentuan rencana pemimpin yang berfokus pada suatu tujuan jangka panjang pada suatu organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan yang ingin dicapai dapat tercapai. Penanganan suatu pembiayaan bermasalah sangat diperlukan oleh lembaga keuangan yang bertujuan untuk menentukan langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan dalam

⁴⁵ Richa Ayu Nuryani, “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Akad Murabahah Untuk Meminimalisir Resiko Pada BMT Ar-Rahmah Rumbia,” *Skripsi*, 2022.

⁴⁶ M L and Yanuar Hakim M. A., “Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah (Studi PT. BPRS Siak Jaya Kabupaten Siak, Riau),” *AMAL : Jurnal Ekonomi Syariah* 11, no. 2 (2025): 211–23.

⁴⁷ Fahma Dina, “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah (Studi PT LKMS Mahirah Muamalah Syariah Banda Aceh),” 2022.

menyelesaikan permasalahan pada pembiayaan yang dialami oleh anggota ataupun nasabah.⁴⁸ Maka disimpulkan, strategi penanganan pembiayaan bermasalah adalah tindakan yang disusun oleh manajemen untuk mengelola dan menyelesaikan pembiayaan bermasalah berdasarkan kebijakan serta langkah oprasional yang tepat guna menurunkan tingkat risiko pembiayaan bermasalah.

b. Tujuan Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Berdasarkan tujuannya, penanganan pembiayaan bermasalah merupakan upaya dan langkah-langkah restrukturisasi yang dilakukan bank dengan mengikuti ketentuan yang berlaku agar pembiayaan tidak lancar (golongan kurang lancar, diragukan dan macet) dapat menjadi atau secara bertahap menjadi golongan lancar kembali.⁴⁹ Penanganan pembiayaan bermasalah pada lembaga keuangan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap pembiayaan di masa depan yang mengalami kemacetan tidak terhambat, sehingga mencegah kerugian yang lebih besar bagi bank atau Nasabah. Selain itu, tujuan penanganan pembiayaan bermasalah adalah untuk menyediakan dana dan sumber daya kepada nasabah sehingga mereka pada akhirnya dapat memenuhi kewajiban mereka, memperbaiki kondisi usaha atau keuangan mereka, dan memperkuat hubungan satu sama lain dengan cara yang lebih sehat.

⁴⁸ Rosidah and Indrarini, “Analisis Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan Pada Bmt Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Balongpanggang.”

⁴⁹ Ubaidillah, “Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah : Strategi Penanganan Dan Penyelesaiannya,” *Jurnal Ekonomi Islam | Islamic Economics Journa* 6, no. 2 (2018): 287–310.

c. Bentuk-Bentuk Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Secara umum strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah di bank syariah dapat ditempuh dengan bentuk tindakan sebagai berikut:

1) Penyelesaian oleh bank sendiri

Penyelesaian oleh bank sendiri biasanya dilakukan secara bertahap. pada tahap pertama biasanya penagihan pengembalian pembiayaan bermasalah dilakukan oleh bank sendiri secara persuasif dengan kemungkinan:

- a) Nasabah melunasi/ mengangsur kewajiban pembiayaan/ pinjamannya.
- b) Nasabah/pihak ketiga pemilik agunan menjual sendiri barang agunan secara sukarela. Dilaksanakan penjumlahan hutang atau kompensasi.
- c) Dilaksanakan pengalihan (hutang pembaruan hutang/inovasi subjektif) atau,
- d) Penjualan yang terjadi di bawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan pemberi dan penerima fidusia jika Dengan cara demikian dapat diperoleh harga tertinggi menguntungkan para pihak. (Pasal 29 ayat (1) huruf c UU No. 42/1999 tentang Fidusia).⁵⁰

2) Restrukturisasi pembiayaan

Semakin banyak pembiayaan yang bermasalah maka akan mengancam kesehatan serta keberlangsungan hidup bank syariah. Maka dari itu upaya dengan berbagai strategi harus dilakukan untuk mengentaskan pembiayaan bermasalah. Diantara strategi penangan pembiayaan bermasalah ketika debitur masih kooperatif adalah dengan cara restrukturisasi

⁵⁰ Indar Mawar Sari, Fahira, and Zahratusisa, “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah.”

pembiayaan. Peraturan Bank Indonesia no.10/18/PBI/2008 tentang restrukturisasi pembiayaan bagi bank syariah dan unit usaha syariah menjelaskan bahwa restrukturisasi pembiayaan adalah upaya yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya.⁵¹

Tujuan dari restrukturisasi ini adalah untuk memberikan waktu tambahan atau mengubah kondisi pembayaran agar debitur dapat kembali memenuhi kewajibannya. Restrukturisasi juga dapat dilakukan dengan tujuan untuk memberikan keringanan kepada nasabah pembiayaan, bermasalah dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah dengan berbagai cara restrukturisasi seperti *rescheduling*, *recondition*, dan *restructuring*. Dalam operasionalnya restrukturisasi pembiayaan dilakukan dalam beberapa cara yaitu:

a) Penjadwalan kembali (*rescheduling*)

Rescheduling adalah upaya penjadwalan kembali sebagian atau seluruh kewajiban debitur, khususnya yang berkaitan dengan jangka waktu pembayaran. Penyesuaian ini dilakukan dengan memperpanjang tenor pembiayaan atau angsuran sesuai dengan proyeksi arus kas nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran. Misalnya, jangka waktu pembiayaan yang semula 3 tahun diperpanjang menjadi 4 tahun, sehingga jumlah angsuran menjadi lebih ringan, namun periode pembayaran

⁵¹ Muhammad Celvin Zubaidi Alex Sandika and Miswan Ansori, “Efektivitas Pelaksanaan Restrukturisasi Sebagai Strategi Penurunan Pembiayaan Bermasalah Di USPPS BMT Mafal Sejahtera,” *Jurnal Masharif Al-Syariah : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 9, no. 4 (2024): 2995–3005.

menjadi lebih lama. Dengan demikian, *rescheduling* hanya berfokus pada perubahan waktu pembayaran tanpa mengubah jumlah kewajiban pokok maupun ketentuan lainnya.

b) Persyaratan kembali (*reconditioning*)

Langkah selanjutnya adalah *reconditioning* (persyaratan kembali), merupakan paya penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan cara mengubah sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan, tanpa menambah kewajiban pokok nasabah. Perubahan tersebut dapat berupa penyesuaian jumlah angsuran, perubahan nisbah atau bagi hasil, serta pemberian keringanan pembayaran sesuai dengan kondisi kemampuan nasabah. Dalam hal ini, nasabah tetap berkewajiban melunasi pokok pembiayaan, namun diberikan keringanan pada beban pembayaran lainnya. Pengajuan *reconditioning* dilakukan melalui permohonan tertulis yang menjelaskan kondisi keuangan nasabah serta kemampuan pembayaran yang disanggupi.

c) Penataan kembali (*restructuring*),

Restructuring adalah upaya untuk melunasi uang muka dengan mengubah struktur pembiayaannya sesuai dengan peraturan kredit. Artinya nasabah yang memiliki pembiayaan bermasalah mempunyai pilihan untuk mengurus kewajibannya dalam pengembangan atau pengembalian ke bank. Dengan syarat nasabah harus memiliki itikad baik kepada pihak bank untuk erkomitmen tetap bertanggung jawab dalam pembayaran bermasalahnya.⁵² Semua jenis pembiayaan pada dasarnya dapat dilakukan

⁵² Ledi Diana, Rofiqoh Ferawati, and Husin Abdul Wahad, “Analisis Kebijakan

restrukturisasi. Namun mengingat dalam bank syariah terdapat berbagai bentuk pembiayaan yang karakteristiknya berbeda antara satu akad dengan akad lainnya, maka dalam proses restrukturisasi tidak bisa disamakan dengan semua jenis pembiayaan, melainkan harus tetap memperhatikan karakteristik masing-masing bentuk pembiayaan atau akad tersebut.

3) Kebijakan Hapus Buku dan Hapus Tagih

Dalam upaya penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia, apabila seluruh tahapan restrukturisasi telah dilakukan namun kewajiban nasabah masih belum dapat diselesaikan, maka bank dapat mengambil kebijakan hapus buku dan hapus tagih. Kebijakan ini bukan berarti pembiayaan tersebut tidak memiliki nilai sama sekali, melainkan menunjukkan bahwa bank belum berhasil melakukan penagihan secara optimal terhadap pembiayaan tersebut.

a) Hapus Buku

Penghapusan pembiayaan dengan cara hapus buku merupakan tindakan penghapusan pembiayaan bermasalah dari pembukuan bank, namun kewajiban nasabah tetap ada dan masih dicatat dalam rekening administratif (ekstrakomptabel). Pada pembiayaan Mitraguna Berkah, hapus buku dilakukan terhadap pembiayaan yang telah masuk kategori macet (kolektibilitas V), di mana nasabah umumnya tidak lagi memiliki kemampuan membayar meskipun sebelumnya telah dilakukan

pemotongan gaji (payroll).

Hapus buku dilakukan apabila memenuhi kriteria seperti:

- (1) karakter nasabah yang tidak kooperatif,
- (2) seluruh upaya penyelamatan pembiayaan tidak berhasil,
- (3) jaminan berupa SK pegawai tidak lagi memiliki kekuatan karena nasabah tidak aktif bekerja atau pensiun,
- (4) serta biaya penagihan yang lebih besar dibandingkan potensi pengembalian.

Kewenangan hapus buku berada pada manajemen bank sesuai ketentuan yang berlaku, seperti direksi atau dewan komisaris.

b) Tindakan yang Harus Dilakukan setelah Hapus Buku

Meskipun pembiayaan telah dihapus bukukan, pada produk Mitraguna Berkah klaim terhadap nasabah tetap ada. Bank tetap melakukan upaya penagihan secara aktif, terutama jika nasabah masih memiliki sumber penghasilan. Penanganan pembiayaan dialihkan kepada unit khusus penanganan pembiayaan bermasalah, dan seluruh data tetap dimonitor dalam pencatatan ekstrakomptabel. Dalam konteks Mitraguna, apabila nasabah kembali aktif bekerja atau memiliki penghasilan, maka peluang penagihan tetap terbuka.

c) Hapus Tagih

Hapus tagih merupakan tahap lanjutan dari hapus buku, yaitu penghapusan kewajiban nasabah baik sebagian maupun seluruhnya. Dalam pembiayaan Mitraguna Berkah, hapus tagih dilakukan apabila nasabah benar-benar tidak memiliki kemampuan untuk melunasi

kewajibannya, misalnya karena pensiun tanpa manfaat cukup, meninggal dunia tanpa perlindungan asuransi yang memadai, atau kondisi ekonomi yang tidak memungkinkan.

Hapus tagih sebagian dapat dilakukan dalam rangka penyelesaian pembiayaan, misalnya dengan kesepakatan pelunasan sebagian kewajiban secara tunai. Sedangkan hapus tagih seluruhnya dilakukan apabila pembiayaan sudah tidak memiliki potensi penagihan lagi, sehingga bank menghentikan pencatatan dan upaya penagihan. Keputusan hapus tagih ditetapkan oleh manajemen bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan biasanya dilakukan setelah hapus buku dicatat dalam laporan keuangan yang telah diaudit.⁵³

C. Tinjauan Konseptual

1. Proses Pembiayaan Pada Produk Mitraguna Berkah

Proses pembiayaan Mitraguna Berkah diawali dengan tahap pengajuan oleh nasabah dengan melengkapi persyaratan administrasi yang telah ditentukan. Selanjutnya, pihak bank melakukan verifikasi dokumen untuk memastikan keabsahan data yang diberikan. Setelah itu dilakukan analisis kelayakan pembiayaan dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, seperti menilai karakter, kapasitas, kondisi keuangan, serta jaminan nasabah. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam pengambilan keputusan pembiayaan, apakah disetujui atau ditolak. Jika disetujui, dilakukan pencairan dana kepada nasabah. Tahap terakhir adalah *monitoring* atau pengawasan secara berkala terhadap penggunaan dana dan

⁵³ Ubaidillah, “Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah : Strategi Penanganan Dan Penyelesaiannya.”

kemampuan pembayaran nasabah, guna mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah.

2. Pembiayaan Bermasalah pada Produk Mitraguna Berkah

Pembiayaan bermasalah merupakan kondisi di mana nasabah tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dengan pihak bank. Kondisi ini dapat ditandai dengan adanya keterlambatan pembayaran, penunggakan, hingga terjadinya kredit macet. Dalam perbankan syariah, tingkat pembiayaan bermasalah diukur dengan rasio yang menunjukkan perbandingan antara total pembiayaan bermasalah dengan total keseluruhan pembiayaan yang disalurkan. Pembiayaan bermasalah menjadi indikator penting dalam menilai kualitas aset produktif bank, karena semakin tinggi nilai *Non Performing Financing* (NPF), maka semakin besar pula risiko yang dihadapi oleh bank. Sebaliknya, nilai *Non Performing Financing* (NPF) yang rendah menunjukkan bahwa pengelolaan pembiayaan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pengendalian pembiayaan bermasalah melalui analisis yang tepat dan strategi penanganan yang efektif sangat diperlukan untuk menjaga stabilitas dan kinerja keuangan bank.

3. Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam lembaga keuangan itu sendiri. Hal ini meliputi kurang telitinya analisis dalam menilai kelayakan nasabah, seperti kesalahan dalam menilai kemampuan bayar atau karakter nasabah. Selain itu, lemahnya sistem pengawasan dan *monitoring* setelah pencairan pembiayaan juga menjadi penyebab, karena bank tidak dapat

mendeteksi lebih awal potensi masalah. Kurangnya kompetensi analisis pembiayaan serta adanya tekanan target penyaluran dana juga dapat menyebabkan keputusan pembiayaan yang kurang tepat, sehingga meningkatkan risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal berasal dari luar lembaga keuangan, terutama dari kondisi nasabah dan lingkungan ekonomi. Misalnya, penurunan pendapatan nasabah akibat kehilangan pekerjaan, penurunan usaha, atau kondisi ekonomi yang tidak stabil. Selain itu, faktor seperti bencana alam, perubahan kebijakan pemerintah, serta kondisi kesehatan nasabah juga dapat mempengaruhi kemampuan dalam membayar kewajiban. Dari sisi nasabah, kurangnya kemampuan dalam mengelola keuangan dan rendahnya kesadaran dalam memenuhi kewajiban juga menjadi penyebab utama pembiayaan bermasalah.

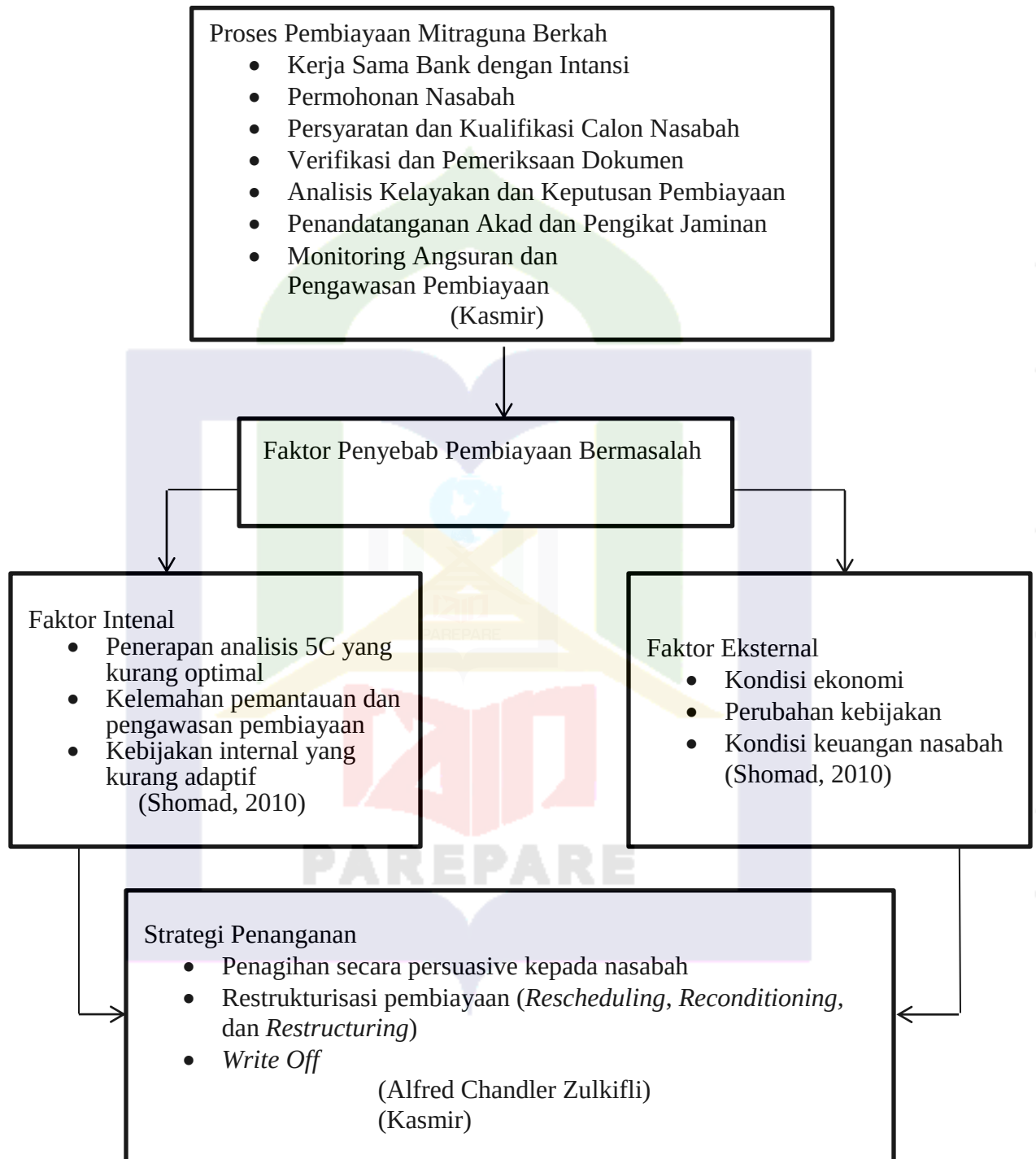
4. Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di BSI KCP Barru dilakukan secara bertahap sesuai dengan tingkat kesulitan yang dihadapi nasabah. Langkah awal biasanya dilakukan melalui pendekatan persuasif dan penagihan secara intensif untuk mengingatkan kewajiban pembayaran. Jika nasabah masih memiliki itikad baik, maka dilakukan restrukturisasi pembiayaan yang meliputi *rescheduling* (penjadwalan ulang pembayaran), *reconditioning* (perubahan persyaratan seperti pengurangan margin atau denda), dan *restructuring* (penataan kembali struktur pembiayaan). Apabila upaya tersebut tidak berhasil, maka bank dapat mengambil langkah lebih lanjut. Strategi ini bertujuan untuk meminimalisir kerugian serta menjaga stabilitas

keuangan lembaga.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini berfungsi sebagai pijakan untuk menyusun alur pemecahan masalah melalui penguraian hubungan antar konsep yang diteliti. Pada kajian “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah dalam Mengatasi Kredit Macet Nasabah Produk Mitraguna Berkah Bank Syariah Indonesia KCP Barru”, kerangka pikir dibangun dari sintesis penelitian-penelitian sebelumnya serta teori tentang pembiayaan syariah, pembiayaan bermasalah, dan strategi penanganan pembiayaan bermasalah. Melalui kerangka ini, peneliti memetakan bahwa proses pembiayaan produk Mitraguna Berkah yang berlangsung di BSI KCP Barru berpotensi menimbulkan pembiayaan bermasalah ketika dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal tertentu. Selanjutnya, berbagai strategi penanganan yang diterapkan pihak bank diposisikan sebagai upaya untuk mengurangi tingkat NPF dan menyelesaikan kredit macet nasabah. Dengan kerangka pikir yang tersusun secara sistematis dan berlandaskan teori tersebut, diharapkan analisis terhadap proses pembiayaan, penyebab pembiayaan bermasalah, dan efektivitas strategi penanganannya dapat dilakukan lebih terarah serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam pengelolaan risiko pembiayaan Mitraguna Berkah di tingkat KCP.



Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis yakni penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi⁵⁴. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan strategi penanganan pembiayaan yang digunakan untuk meningkatkan profitabilitas di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

Metode deskriptif peneliti gunakan untuk memahami bagaimana strategi penanganan bermasalah terhadap pembiayaan perbankan syariah. Dengan metode ini peneliti gunakan untuk mengumpulkan informasi melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, yang bertempat di Perum. Griya UBM, Jl.A.A Bau Massepe, Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan.

⁵⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian* [On Kualitatif, 2021].

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan waktu kurang lebih 2 bulan lamanya atau disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini meliputi tiga fokus utama, yaitu proses pelaksanaan pembiayaan, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah, serta strategi yang diterapkan dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah. Penelitian ini tidak hanya berupaya menggambarkan prosedur penanganan secara normatif, tetapi juga menelaah hambatan yang dihadapi bank dalam implementasinya serta menilai sejauh mana strategi tersebut efektif dalam menekan tingkat pembiayaan bermasalah, melindungi kepentingan bank, dan tetap menjaga prinsip-prinsip syariah.

D. Sumber data

Sumber data dalam penelitian adalah informasi yang diperoleh melalui pengamatan dan pengukuran, yang mencerminkan fakta fakta terkait dengan karakteristik suatu fenomena.⁵⁵ Dalam penelitian ini, data diperoleh menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber Data Primer

Jenis data ini berupa teks yang dihasilkan dari wawancara dan diperoleh melalui interaksi langsung dengan informan yang menjadi sampel dalam penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari hasil

⁵⁵ Tamaulina Br Sembiring et al., *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Prktik)*, 2024.

wawancara maupun observasi langsung di lapangan.⁵⁶ Adapun sumber data primer akan diperoleh langsung dari hasil wawancara nasabah produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia dan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari informasi yang sudah tersedia dan dapat diakses oleh peneliti melalui membaca, melihat, atau mendengarkan. Data ini umumnya berasal dari data primer yang telah diolah oleh peneliti sebelumnya.⁵⁷ Data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data atau penelitian yang telah dipublikasikan oleh peneliti yang tidak secara langsung melakukan penelitian terkait produk Mitraguna Berkah Bank Syariah Indonesia.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu,

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara dalam mengumpulkan data⁵⁸. Dimana peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan. Sebagai dasar ilmu pengetahuan, karena para ilmuwan bekerja berdasarkan data, yaitu fakta pokok masalah ditemukan di lapangan yang dihasilkan melalui kegiatan observasi.⁵⁹ Observasi dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

⁵⁶ Br Sembiring et al.

⁵⁷ Br Sembiring et al.

⁵⁸ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, 2020.

⁵⁹ H.Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 2021.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶⁰ Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi terstruktur, dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan fokus kajian pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Narasumber yang diwawancarai terdiri dari beberapa pihak diantaranya:

a. *Consumer Business Relationship Manager (CBRM)*

Pihak yang berperan dalam pengelolaan hubungan dengan nasabah pembiayaan konsumen, termasuk produk Mitraguna Berkah. Wawancara dengan CBRM memberikan informasi terkait proses pemasaran, analisis kelayakan nasabah, serta potensi risiko yang muncul dari sisi hubungan bisnis dengan nasabah.

b. *Customer Service Executive (CSE)*

Pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam memberikan informasi dan pelayanan terkait produk pembiayaan. Melalui wawancara dengan CSE, peneliti dapat mengetahui persepsi nasabah, kendala pelayanan, serta informasi awal terkait produk.

c. *Account Manager Staff TAD*

AM (*Account Manager*) Staff TAD (Tanggung Jawab Administrasi dan Distribusi) dalam konteks perusahaan biasanya mencakup beberapa tanggungjawab penting yang berfokus pada pengelolaan akun dan hubungan dengan klien. Melalui wawancara dengan AM (*Account Manager*) Staff TAD, peneliti dapat mengetahui strategi penanganan pembiayaan bermasalah,

⁶⁰ Abubakar.

hambatan yang dihadapi, serta efektivitas upaya penyelesaian yang dilakukan.

d. *Funding Transaction Staff*

Funding Transaction Staff melibatkan interaksi langsung dengan nasabah, promosi produk perbankan, pengelolaan dokumentasi, verifikasi agunan, dan pelaporan keuangan. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan nasabah terhadap produk perbankan serta mencapai target pendanaan yang ditetapkan oleh bank.

e. *Nasabah*

Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah, yaitu pihak yang menerima fasilitas pembiayaan dari bank. Wawancara dengan nasabah bertujuan untuk menggali informasi terkait pengalaman dalam proses pembiayaan, kemampuan pembayaran, serta faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan atau pembiayaan bermasalah dari sudut pandang nasabah.

3. Dokumentasi

Metode pengumpulan data untuk suatu penelitian adalah dengan mengumpulkan data dari berbagai dokumen tertulis atau visual yang sudah tersedia, seperti arsip, laporan, notulen rapat, surat keputusan, foto, video, atau pernyataan resmi perusahaan. Dalam metode ini, peneliti tidak berinteraksi langsung dengan responden; sebaliknya, mereka menelaah dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan untuk memperoleh informasi tentang kejadian, kebijakan, kegiatan, atau kondisi di masa lalu maupun saat ini.

Dokumen-dokumen tersebut kemudian diidentifikasi, keasliannya dibedakan, dan isinya diterapkan untuk menjawab masalah penelitian. Dengan demikian, teknik dokumentasi berfungsi sebagai sumber informasi yang

merangkum hasil observasi dan wawancara, serta membantu mengevaluasi temuan melalui materi tertulis atau visual yang dapat ditinjau kemudian.

F. Uji Keabsahan data

Tujuan Uji Keabsahan Data dalam penelitian adalah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dengan yang terjadi dilapangan. Informasi yang diperoleh dari studi kualitatif mungkin bersifat sementara atau memiliki kekurangan. Karena itu, pemeriksaan dan verifikasi harus dilakukan agar data dapat dipastikan. Kredibilitas, transferabilitas (dapat digunakan untuk situasi lain), keandalan, dan keterbukaan adalah beberapa teknik untuk menganalisis data dari penelitian.⁶¹ Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan teknik kredibilitas untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya. Ada dua metode yang digunakan untuk meningkatkan kredibilitas data yaitu ketekunan dan triangulasi.

1. Ketekunan dan ketelitian

Terkadang ada faktor penting tetapi terabaikan dalam analisis data karena keterbatasan peneliti, baik dari segi waktu maupun sumber daya. Untuk menentukan apakah ada masalah dalam menganalisis data yang tersedia, perlu meningkatkan ketekunan dan ketelitian dengan melakukan analisis lanjutan terhadap data yang sedang dianalisis. Meningkatkan ketekunan dan ketelitian tidak hanya terjadi selama analisis data, tetapi juga terjadi segera setelah peneliti melakukan pengamatan.

⁶¹ Lukman Waris Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2022.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengujian kredibilitas data dalam penelitian dengan cara mengecek dan membandingkan informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber, metode, dan waktu, sehingga dapat meminimalkan bias dan meningkatkan keakuratan hasil penelitian. Triangulasi dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik (cara pengumpulan data), dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan atau sumber yang berbeda untuk melihat konsistensi informasi. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menguji data dari sumber yang sama menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk mengetahui kestabilan dan keabsahan informasi yang diperoleh. Dengan demikian, triangulasi bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan dalam penelitian benar-benar valid, reliabel, dan dapat dipercaya.⁶²

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam

⁶² Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami.

analisis data, yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.

1. *Data reduction* (reduksi data)

Jumlah data yang diperoleh dari lapangan cukup besar, oleh karena itu harus disajikan secara jelas dan ringkas. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, semakin banyak penelitian yang dilakukan di lapangan, semakin kompleks dan rinci data yang diperoleh. Oleh karena itu, analisis data harus dilakukan dengan cepat menggunakan reduksi data. Merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya adalah semua contoh dari reduksi data. Dengan cara ini, data yang telah dikumpulkan akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data lebih lanjut serta menentukan apakah data tambahan masih diperlukan.

2. *Data display* (penyajian data)

Penelitian kualitatif, analisis data dapat dilakukan dalam bentuk bagan alir, uraian singkat, diagram, dan hubungan antar kategori. Dengan menampilkan data, akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan untuk menindaklanjuti pekerjaan yang telah dipahami. Selanjutnya, ketika menampilkan data, ini dapat mencakup diagram, grafik, matriks, jejaring kerja, dan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh

bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awa, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dijelaskan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.⁶³



⁶³ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bab ini akan diuraikan dan dijabarkan oleh peneliti dalam kaitannya dengan informasi latar belakang yang disajikan dalam bab I. Berdasarkan hasil wawancara informan dan sumber data yang berkaitan dengan judul penelitian, Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru

1. Proses Pembiayaan Produk Mitraguna Berkah

Proses pembiayaan pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru diawali dengan pengajuan permohonan pembiayaan oleh calon nasabah. Mitraguna Berkah merupakan produk pembiayaan multiguna syariah yang diperuntukkan bagi nasabah berpenghasilan tetap untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang halal dengan mekanisme pembayaran angsuran secara tetap sesuai akad yang disepakati. Dalam proses pengajuannya, calon nasabah wajib melengkapi dokumen persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak bank. Dokumen tersebut kemudian diverifikasi untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan data nasabah. Setelah proses verifikasi selesai, pihak bank melakukan analisis kelayakan pembiayaan dengan menerapkan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*) guna menilai kemampuan serta komitmen nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaannya.

Tahap berikutnya adalah proses wawancara dan pengecekan data nasabah yang dilakukan oleh pihak bank untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kondisi keuangan, pekerjaan, dan tujuan penggunaan

pembiayaan. Hasil analisis tersebut kemudian diajukan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk memperoleh persetujuan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan limit kewenangan yang berlaku. Apabila pembiayaan dinyatakan layak dan disetujui, maka dilakukan penandatanganan akad pembiayaan antara bank dan nasabah yang memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk jumlah pembiayaan, jangka waktu, margin, serta mekanisme pembayaran angsuran.

Setelah akad ditandatangani, dana pembiayaan dicairkan ke rekening nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, pihak bank melakukan *monitoring* terhadap pembiayaan yang telah disalurkan melalui pemantauan pembayaran angsuran, pengawasan terhadap sistem *payroll* nasabah, serta komunikasi berkala dengan nasabah maupun instansi tempat nasabah bekerja. Pengawasan ini dilakukan untuk memastikan kelancaran pembayaran dan mendeteksi secara dini kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah. Apabila ditemukan keterlambatan pembayaran atau indikasi penurunan kemampuan bayar nasabah, pihak bank segera melakukan pendekatan persuasif, pemberian peringatan, dan langkah penanganan lainnya sesuai prosedur yang berlaku guna menjaga kualitas pembiayaan tetap berada pada kondisi yang sehat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan *Consumer Business Relationship Manager*, *Consumer Service Executive*, *Account Manager* TAD, *Funding Transaction Staff*, dan nasabah BSI KCP Barru mengenai proses pembiayaan pada produk mitraguna berkah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk melihat kesesuaian proses pembiayaan pada produk mitraguna berkah di BSI KCP Barru dengan mudah, cepat, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil penelitian, data wawancara yang diperoleh oleh informan yang memuat pertanyaan penelitian. Adapun hasil wawancara dari informan terkait dengan proses pembiayaan pada produk mitraguna berkah di BSI KCP Barru sebagai berikut:

a. Kerja sama Bank dengan Instansi

Pada tahap awal, proses pembiayaan Mitraguna Berkah dilaksanakan, Bank Syariah Indonesia KCP Barru terlebih dahulu menjalin kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah maupun swasta yang memiliki pegawai berpenghasilan tetap. Kerja sama ini dilakukan melalui sistem *payroll*, yaitu penyaluran gaji pegawai melalui rekening Bank Syariah Indonesia. Melalui kerja sama tersebut, bank dapat memperoleh informasi terkait status kepegawaian, penghasilan, serta keberlangsungan pekerjaan calon nasabah sebagai bahan pertimbangan dalam analisis pembiayaan. Selain itu, kerja sama dengan instansi juga menjadi salah satu bentuk mitigasi risiko pembiayaan bermasalah karena memudahkan bank dalam melakukan *monitoring* terhadap pembayaran angsuran dan perubahan kondisi pekerjaan nasabah.

Hal tersebut di ungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusli selaku *Customer Bussiness Relationship Manager* di Bank Syariah Indonesia, yang mengatakan :

“pertama itu, kita ini dari pihak BSI biasanya mengunjungi satker satker yang memang *payroll* di kita, dari situ akan ada nasabah yang mau mengajukan pembiayaan mitraguna, dimana pembiayaan mitraguna itu dek.. pembiayaan yang ditujukan untuk karyawan tetap, terutama ASN atau pegawai perusahaan dengan sistem potong gaji, jadi apabila nasabah ingin mengajukan pembiayaan mitraguna wajib dia *payroll* dlu

dengan BSI atau gaji lewat di BSI”⁶⁴

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pembiayaan mitraguna berkah merupakan pembiayaan yang ditujukan bagi karyawan tetap, seperti ASN atau pegawai perusahaan dengan sistem pembayaran melalui potong gaji. Selain itu, salah satu persyaratan utama dalam pengajuannya adalah nasabah harus *payroll* atau menerima gaji melalui Bank Syariah Indonesia. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sebelum akad pembiayaan dilakukan, tahap awal berupa verifikasi status pekerjaan dan sistem penggajian nasabah, untuk memastikan bahwa nasabah memenuhi syarat sebagai pihak yang dapat menerima pembiayaan.

b. Permohonan Nasabah

Berdasarkan kerja sama yang telah terjalin antara bank dan instansi tempat nasabah bekerja, calon nasabah dapat mengajukan permohonan pembiayaan Mitraguna Berkah kepada Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Pada tahap ini, nasabah diwajibkan melengkapi berbagai persyaratan administrasi seperti kartu identitas, kartu keluarga, slip gaji, surat keputusan pengangkatan pegawai, rekening koran, dan dokumen pendukung lainnya. Selanjutnya, pihak bank melakukan verifikasi dokumen serta analisis kelayakan pembiayaan untuk menilai kemampuan dan kesanggupan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

⁶⁴ Muhammad Rusli *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

Hal yang sama di kemukakan oleh Bapak Muhammad Rusli pada saat wawancara yang mengatakan :

“pertama dokumen yang dilengkapi nasabah saat mengajukan pembiayaan itu adalah KTP suami istri dan kita liat dlu slip IDEP-nya apakah lancar atau menunggak, apabila lancar kita hubungi kembali nasabah untuk kelengkapan berkas selanjutnya seperti, identitas nasabah diantaranya tadi KTP suami istri, Kartu keluarga, NPWP. Yang kedua jaminan, jaminan kalau dia PNS itu SK CPNS, SK PNS, SK terakhir, kemudian mutasi rekeningnya kita liat, kalau dia masih di bank lain kita minta rekening koran 3 bulan terakhir, itu untuk kelengkapan berkasnya”⁶⁵

Kemudian peneliti menanyakan estimasi waktu yang dibutuhkan dalam proses pengajuan pembiayaan mitraguna berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Bapak Muhammad Rusli selaku *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, mengatakan :

“kalau untuk pengajuan itu biasanya cepat saja, sekitar 1 sampai 2 hari kerja, tergantung cepatnya tidaknya ini nasabah lengkapi berkasnya”⁶⁶

Selanjutnya untuk memperoleh perspektif dari nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu K selaku nasabah pembiayaan Mitraguna Berkah yang mengatakan :

“waktu mau mengajukan pembiayaan, orang kantor minta dokumen untuk persyaratan. Saya diminta untuk menyerahkan KTP saya dan suami, Kartu keluarga, NPWP, serta dokumen kepegawaian karena saya ASN. Selain itu juga pihak bank minta slip gaji dan riwayat rekening”⁶⁷

⁶⁵ Muhammad Rusli *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁶⁶ Muhammad Rusli *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁶⁷ K, Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 24 Mei 2026

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tahapan pengajuan pembiayaan meliputi, pemeriksaan awal kelengkapan dokumen berupa KTP suami istri serta pengecekan slip IDEP untuk melihat kelancaran atau tunggakan. Apabila hasil pengecekan menunjukkan kondisi lancar, maka pihak bank akan menghubungi kembali nasabah untuk melengkapi berkas lanjutan seperti identitas nasabah (KTP suami istri, Kartu Keluarga, dan NPWP). Selanjutnya dilakukan pengumpulan dokumen jaminan, seperti SK CPNS, SK PNS, dan SK terakhir bagi nasabah berstatus PNS, serta dilakukan pengecekan mutasi rekening. Jika rekening masih berada di bank lain, maka nasabah diminta untuk melampirkan rekening koran tiga bulan terakhir sebagai bagian dari kelengkapan berkas dengan estimasi waktu 1- 2 hari kerja.

c. Persyaratan dan Kualifikasi Calon Nasabah

Salah satu tahapan dalam proses pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru adalah pemenuhan persyaratan dan kualifikasi calon nasabah, di mana calon nasabah yang umumnya merupakan karyawan tetap seperti ASN atau pegawai perusahaan diwajibkan memiliki sistem *payroll* di Bank Syariah Indonesia serta melengkapi berbagai dokumen administratif seperti KTP suami istri, Kartu Keluarga, NPWP, slip IDEP untuk melihat kelancaran kewajiban, serta dokumen pendukung lainnya seperti SK kepegawaian dan mutasi rekening atau rekening koran, kemudian pihak bank melakukan verifikasi dan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dan keabsahan

dokumen tersebut guna memastikan bahwa nasabah memenuhi kriteria yang ditetapkan serta layak untuk melanjutkan ke tahap analisis pembiayaan berikutnya.

Hal tersebut selaras dengan yang dikatakan oleh Bapak Muhammad Rusli pada saat diwawancara yang mengatakan :

“ketika seluruh dokumen nasabah terpenuhi dan pada saat pengecekan awal di nyatakan layak, biasanya dilanjutkan dengan ke tahap verifikasi dan analisis kelayakan, yang di mana pada tahap ini, dilihat apakah nasabah mampu berdasarkan penghasilan tetapnya, serta riwayat keuangannya yang dilihat dari mutasi dan slip gajinya dan biasanya makan waktu sekitar 2 sampai 5 hari kerja karna harus dulu dipastikan kelayakannya”⁶⁸

Selanjutnya untuk memperoleh perspektif dari nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu H selaku nasabah pembiayaan Mitraguna Berkah yang mengatakan :

“setelah kuserahkan semua dokumen, setelahnya hanya disuruh ka untuk menunggu untuk tahap berikutnya”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa persyaratan dan kualifikasi calon nasabah dalam pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru merupakan tahap awal yang sangat penting untuk menentukan kelayakan nasabah, di mana calon nasabah diwajibkan memenuhi kriteria tertentu seperti memiliki pekerjaan tetap, sistem *payroll* di bank, serta melengkapi dokumen administratif yang dibutuhkan, kemudian pihak bank melakukan proses verifikasi dan

⁶⁸ Muhammad Rusli *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁶⁹ H, Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 24 Mei 2026

analisis terhadap kemampuan finansial nasabah berdasarkan penghasilan dan riwayat keuangan, sehingga proses ini bertujuan untuk meminimalisir risiko pembiayaan serta memastikan bahwa nasabah benar-benar mampu memenuhi kewajiban angsuran, yang pada akhirnya membuat proses pembiayaan berjalan lebih aman, terstruktur, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan itu berlangsung kurang lebih 2 sampai 5 hari kerja hingga ketahap selanjutnya .

d. Verifikasi, Pemeriksaan Dokumen, dan Keputusan Pembiayaan

Pada tahap verifikasi, pemeriksaan dokumen, dan keputusan pembiayaan, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru terlebih dahulu melakukan pengecekan ulang terhadap kelengkapan dan keabsahan seluruh dokumen yang telah diserahkan oleh calon nasabah, kemudian dilanjutkan dengan proses verifikasi data melalui pengecekan slip gaji, mutasi rekening, serta status kelancaran kewajiban nasabah, setelah itu dilakukan analisis kelayakan pembiayaan untuk menilai kemampuan bayar berdasarkan penghasilan tetap dan kondisi keuangan nasabah, dan berdasarkan hasil dari seluruh tahapan tersebut, pihak bank selanjutnya mengambil keputusan apakah pengajuan pembiayaan disetujui atau tidak, di mana apabila disetujui maka akan ditentukan jumlah pembiayaan, jangka waktu, serta mekanisme pembayaran angsuran sesuai dengan kemampuan dan ketentuan yang berlaku.

Selaras dengan yang diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rusli, mengatakan :

”untuk verifikasi dan pemeriksaan dokumen itu, cabang sifatnya mengusulnya nanti area yang verifikasi, area juga yang kasih keputusan pembiayaan cabang hanya mengusulkan dan tidak semua usulan nasabah pembiayaan itu diterima banyak yang tidak lolos verifikasi. Setelah diverifikasi oleh area untuk nasabah yang lolos verifikasi, area akan mengirimkan akad ke cabang yang kemudian cabang akan memanggil nasabah untuk penandatanganan akad, foto, penyerahan jaminan, dan dikirim lagi ke area untuk otorisasi review, abis itu apabila dianggap layak antara rasio pendapatan dengan jangka waktu masa kerja nasabah, akan cair ke rekening nasabah”⁷⁰

Kemudian peneliti menanyakan mengenai estimasi waktu pada tahap persetujuan pembiayaan mitraguna berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Bapak E.M Irfan selaku AM *Staff* TAD BSI KCP Barru, mengatakan :

“kalau sudah masuk tahap keputusan, biasanya sekitar 1 sampai 3 hari kerja, tergantung siapa yang approve dan berapa jumlah pembiayaannya”⁷¹

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Bapak S. Najamuddin Assegaf selaku *Customer Service Executive*, yang mengatakan :

“untuk pembiayaan mitraguna, cabang sebagai pengusul saja, untuk seluruh proses analisis atau persetujuan kewenangannya area. Setelah berkas nasabah diserahkan ke area biasanya itu area lakukan yang namanya pemeriksaan menyeluruh terhadap data atau dokumen yang diajukan. Apabila dari hasil penilaian area yang katakan nasabah ini layak menerima pembiayaan, maka akad akan diterbitkan dan dikirim ke cabang untuk penandatanganan. Sesudah itu dilakukan mi pemeriksaan akhir sebelum itu dana

⁷⁰ Muhammad Rusli *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁷¹ E.M Irfan, AM *Staff* TAD BSI KCP Barru, Wawancara di Parepare 20 Mei 2026

dicairkan”⁷²

Selanjutnya untuk memperoleh perspektif dari nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak I selaku nasabah pembiayaan Mitraguna Berkah yang mengatakan :

“betul, pada saat saya datang ke BSI dan mengajukan pembiayaan, saya disuruh untuk melengkapi beberapa berkas, dan kemudian saya kembali ke kantor untuk melengkapi berkas terus saya di suruh menunggu lagi untuk penyetujuannya dan itu saya menunggu tidak lama di hubungi kembali oleh pegawai untuk penandatanganan akad di kantor BSI dan itu proses terbilang cepat sampai ke pencairan”⁷³

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa proses pembiayaan Mitraguna Berkah dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu pengusulan oleh pihak cabang dan verifikasi serta keputusan oleh pihak area. Hal ini menegaskan adanya sistem seleksi yang ketat sehingga tidak semua pengajuan nasabah disetujui. Pernyataan nasabah juga memperkuat bahwa setelah melengkapi berkas, nasabah harus menunggu proses persetujuan dari pihak area sebelum dipanggil kembali untuk penandatanganan akad. Selain itu, pengalaman nasabah yang menyebutkan prosesnya relatif cepat hingga pencairan menunjukkan bahwa meskipun prosedurnya berlapis, pelaksanaannya tetap efisien dan tidak memakan waktu lama bagi nasabah yang memenuhi kriteria.

e. Penandatanganan Akad dan Jaminan

Pada tahap penandatanganan akad dan jaminan, setelah

⁷² S. Najamuddin Assegaf, *Customer Service Executive BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁷³ I, Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 24 Mei 2026

pengajuan pembiayaan dinyatakan disetujui, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru mengundang nasabah untuk datang ke kantor guna melakukan proses akad sebagai bentuk kesepakatan resmi antara kedua belah pihak, di mana dalam proses ini nasabah diberikan penjelasan kembali mengenai ketentuan pembiayaan seperti jumlah plafon, jangka waktu, besaran angsuran, serta hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, kemudian dilanjutkan dengan penandatanganan akad pembiayaan oleh nasabah sebagai bukti persetujuan, selain itu pada tahap ini juga dilakukan penyerahan dokumen jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti dokumen kepegawaian bagi ASN atau pegawai tetap, yang selanjutnya akan disimpan oleh pihak bank sebagai bentuk pengamanan pembiayaan, sehingga melalui tahapan ini diharapkan tercipta kejelasan, transparansi, serta komitmen antara pihak bank dan nasabah dalam pelaksanaan pembiayaan Mitraguna Berkah.

Serupa dengan pernyataan yang dikatakan oleh Bapak Muhammad Rusli yang mengatakan :

”setelah pembiayaan nasabah di setujui oleh area, nasabah kita panggil ke kantor untuk proses akad, sebelum tanda tangan kita jelaskan dulu isi perjanjiannya supaya nasabah paham, mulai dari jumlah pembiayaan, jangka waktu, sampai kewajiban pembayarannya, setelah itu baru di lakukan penandatanganan akad. Dan ada juga untuk biaya-biaya yang keluar itu, minimal 1% dari pembiayaan kemudian ada namanya biaya asuransi jiwa, biaya provisi, biaya materai, dan ada juga namanya biaya cadangan angsuran yang disiapkan di awal yang wajib di setor di awal oleh nasabah dan itu semua sudah di jelaskan pada saat akad berlangsung”⁷⁴

⁷⁴ Muhammad Rusli, *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

Kemudian peneliti menanyakan estimasi waktu dari akad hingga pencairan pada pembiayaan mitraguna berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Bapak Muhammad Rusli mengatakan :

“akad itu biasanya selesai dalam 1 hari kerja saja kalau nasabahnya siap, setelah akad juga pencairan juga biasanya berlangsung paling lama 1 hari kerja.”⁷⁵

Selanjutnya untuk memperoleh perspektif dari sisi nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak R selaku nasabah pembiayaan Mitraguna Berkah, mengatakan :

“ya saya datang di kantor saat di hubungi oleh pihak kantor dan pada saat penandatanganan akad dari awal saya sudah di jelaskan dan untuk biaya-biaya itu, saya menyetujuinya”⁷⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru, bahwa tahap penandatanganan akad dan pengikatan jaminan pada pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru telah dilaksanakan secara sistematis, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah pembiayaan dinyatakan disetujui, nasabah diundang ke kantor untuk melaksanakan proses akad, di mana sebelum penandatanganan dilakukan, pihak bank terlebih dahulu memberikan penjelasan secara rinci terkait seluruh isi perjanjian, meliputi jumlah plafon pembiayaan, jangka waktu, besaran angsuran, serta hak dan kewajiban nasabah. Selain itu, dijelaskan pula berbagai komponen biaya yang timbul dalam

⁷⁵ Muhammad Rusli, *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁷⁶ R, Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 24 Mei 2026

pembiayaan, seperti biaya provisi, biaya asuransi jiwa, biaya materai, serta biaya cadangan angsuran yang harus disiapkan di awal, dengan total biaya yang secara umum berkisar minimal 1% dari jumlah pembiayaan.

Setelah nasabah memahami dan menyetujui seluruh ketentuan tersebut, proses dilanjutkan dengan penandatanganan akad sebagai bentuk persetujuan hukum antara kedua belah pihak, serta penyerahan dokumen jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti dokumen kepegawaian bagi ASN atau pegawai tetap, yang kemudian diamankan oleh pihak bank sebagai bentuk mitigasi risiko pembiayaan. Proses akad ini umumnya dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja apabila nasabah telah siap dengan seluruh persyaratan, dan setelah akad ditandatangani, proses pencairan dana juga berlangsung relatif cepat, yaitu paling lama 1 hari kerja.

Dari sisi nasabah, proses ini dinilai telah memberikan kejelasan informasi dan tidak menimbulkan keberatan, karena seluruh ketentuan, termasuk biaya-biaya yang dikenakan, telah disampaikan secara terbuka sejak awal sebelum akad ditandatangani. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tahap akad dan pengikatan jaminan tidak hanya memenuhi aspek administratif dan legal formal, tetapi juga mencerminkan prinsip transparansi dan keadilan dalam pembiayaan syariah, sehingga mampu membangun pemahaman serta kepercayaan nasabah terhadap produk pembiayaan Mitraguna Berkah.

f. *Monitoring Angsuran dan Pengawasan Pembiayaan*

Pada tahap *monitoring* angsuran dan pengawasan pembiayaan, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru melakukan pengawasan secara berkelanjutan terhadap kewajiban pembayaran nasabah setelah pembiayaan dicairkan, di mana proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah melakukan pembayaran angsuran secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, serta untuk mendeteksi secara dini apabila terdapat potensi keterlambatan atau kendala dalam pembayaran, sehingga pihak bank dapat segera mengambil langkah penanganan yang tepat guna menjaga kualitas pembiayaan tetap baik dan meminimalisir risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.

Hal yang sama di sampaikan oleh Bapak Muhammad Rusli pada saat di wawancara yang mengatakan :

“untuk monitoringnya, kita tetap pantau pembayaran angsuran nasabah setiap bulan, karena sistemnya potong gaji jadi biasanya lancar, tapi tetap kita cek, kalau ada kendala atau keterlambatan kita langsung hubungi nasabah untuk konfirmasi dan mencari solusi”⁷⁷

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Bapak S. Najamuddin Assegaf selaku *Customer Service Executive*, yang mengatakan :

“walaupun sistemnya sudah otomatis, kita tetap lakukan pemantauan berkala, seperti melihat mutasi rekening dan memastikan tidak ada potensi masalah keuangan, kalau ada tanda-tanda penurunan kemampuan bayar, biasanya kita antisipasi lebih awal dengan komunikasi ke nasabah”⁷⁸

⁷⁷ Muhammad Rusli, *Customer Bussiness Relationship Manager BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁷⁸ S. Najamuddin Assegaf, *Customer Service Executive BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

Selanjutnya untuk memperoleh perspektif dari sisi nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak R selaku nasabah pembiayaan Mitraguna Berkah, mengatakan :

“selama ini angsuran langsung dipotong dari gaji, jadi saya tidak pernah terlambat bayar, paling dari pihak bank hanya mengingatkan saja kalau ada informasi tertentu, jadi saya merasa lebih tenang karena sudah teratur pembayarannya”⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses *monitoring* angsuran dan pengawasan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan melalui kombinasi sistem otomatis dan pengawasan langsung oleh pihak bank, di mana pembayaran angsuran yang menggunakan sistem potong gaji membantu menjaga kelancaran pembayaran nasabah, namun tetap didukung dengan pemantauan berkala seperti pengecekan mutasi rekening serta komunikasi aktif antara bank dan nasabah, sehingga apabila terdapat potensi kendala dapat segera diantisipasi sejak dini, yang pada akhirnya membuat proses pembiayaan berjalan lebih aman, terkendali, dan mampu meminimalisir risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.

2. Faktor-faktor pembiayaan bermasalah

Terjadinya permasalahan dalam pembiayaan pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik yang berasal dari pihak internal bank maupun dari kondisi eksternal nasabah, di mana faktor-faktor tersebut dapat menyebabkan terjadinya

⁷⁹ R, Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 24 Mei 2026

keterlambatan pembayaran hingga ketidaklancaran dalam pelunasan kewajiban, sehingga berdampak pada kualitas pembiayaan yang diberikan.

a. Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari pihak bank itu sendiri, yang meliputi ketepatan dalam melakukan analisis pembiayaan, efektivitas sistem pengawasan yang diterapkan, serta kebijakan manajemen risiko yang digunakan dalam menilai kelayakan nasabah, di mana apabila aspek-aspek tersebut tidak berjalan secara optimal, maka dapat meningkatkan potensi terjadinya pembiayaan bermasalah.

1) Penerapan Analisis 5C yang kurang optimal

Penerapan analisis 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy) yang kurang optimal menjadi salah satu faktor internal yang dapat menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah, di mana analisis ini seharusnya menjadi dasar utama dalam menilai kelayakan calon nasabah sebelum pembiayaan disetujui, namun apabila dalam praktiknya tidak dilakukan secara mendalam dan menyeluruh, seperti kurang telitnya penilaian terhadap karakter nasabah dalam memenuhi kewajiban, kurang akuratnya analisis kemampuan bayar berdasarkan pendapatan, serta kurang cermatnya mempertimbangkan kondisi ekonomi yang mempengaruhi stabilitas keuangan nasabah, maka hal tersebut dapat meningkatkan risiko terjadinya keterlambatan pembayaran hingga pembiayaan bermasalah di kemudian hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama bapak Ardiansyah selaku *Funding Transaction Staff (FTS)* di bank syariah indonesia KCP Barru, mengatakan :

“analisis 5C itu tetap kita gunakan sebagai dasar penilaian, tapi kadang ada beberapa hal yang sulit diprediksi, seperti karakter nasabah atau kondisi keuangan ke depan, walaupun awalnya terlihat lancar, tapi di tengah jalan bisa saja berubah”⁸⁰

Faktor internal lainnya juga disampaikan oleh bapak S. Najamuddin Assegaf selaku *Customer Service Executive* mengatakan :

“kalau dari sisi capacity dan capital biasanya lebih mudah diukur karena ada data seperti slip gaji dan mutasi rekening, tapi untuk karakter dan kondisi ke depan itu yang kadang sulit dipastikan, karena bisa berubah sewaktu-waktu tergantung situasi nasabah”⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun analisis 5C telah diterapkan sebagai dasar dalam menilai kelayakan pembiayaan, namun dalam praktiknya masih terdapat keterbatasan terutama pada aspek *character* (karakter) dan *condition of economy* (kondisi ekonomi) yang sulit diprediksi secara akurat, sehingga menyebabkan analisis yang dilakukan belum sepenuhnya optimal, di mana ketidakpastian terhadap perubahan kondisi nasabah di masa mendatang dapat meningkatkan risiko terjadinya keterlambatan pembayaran hingga pembiayaan

⁸⁰ Ardiansyah, *Funding Transaction Staff BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁸¹ S. Najamuddin Assegaf, *Customer Service Executive BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

bermasalah, sehingga diperlukan ketelitian dan kehati-hatian yang lebih mendalam dalam proses analisis guna meminimalisir potensi risiko tersebut.

2) Kelemahan Pemantauan dan Pengawasan Pembiayaan

Kelemahan dalam pemantauan dan pengawasan pembiayaan merupakan salah satu faktor internal yang dapat menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah, di mana proses monitoring seharusnya dilakukan secara konsisten dan menyeluruh setelah pembiayaan dicairkan untuk memastikan kelancaran pembayaran angsuran nasabah, namun dalam praktiknya masih terdapat keterbatasan seperti kurang intensifnya pemantauan terhadap kondisi keuangan nasabah, keterlambatan dalam mendeteksi potensi penurunan kemampuan bayar, serta kurang optimalnya komunikasi antara pihak bank dan nasabah ketika mulai muncul indikasi kendala, sehingga hal tersebut dapat menyebabkan masalah pembiayaan tidak segera ditangani secara cepat dan tepat, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan risiko terjadinya keterlambatan pembayaran hingga pembiayaan bermasalah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama bapak Ardiansyah selaku *Funding Transaction Staff* (FTS) di bank syariah indonesia KCP Barru, mengatakan :

“untuk monitoring itu sebenarnya tetap dilakukan, tapi karena nasabah cukup banyak, kadang pemantauan tidak bisa dilakukan secara mendalam ke semua nasabah, jadi biasanya

fokus ke yang sudah terlihat ada potensi masalah”⁸²

Faktor internal lainnya juga disampaikan oleh bapak S. Najamuddin Assegaf selaku *Customer Service Executive* mengatakan :

“kadang kita baru mengetahui ada kendala dari nasabah itu setelah terjadi keterlambatan pembayaran, karena tidak semua nasabah langsung menyampaikan kondisi keuangannya, jadi di situ pengawasan jadi sedikit terlambat”⁸³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kelemahan dalam pemantauan dan pengawasan pembiayaan disebabkan oleh keterbatasan dalam pelaksanaan monitoring yang belum sepenuhnya optimal, baik karena banyaknya jumlah nasabah yang harus diawasi maupun keterlambatan dalam memperoleh informasi terkait kondisi keuangan nasabah, sehingga pengawasan cenderung bersifat reaktif setelah munculnya keterlambatan pembayaran, bukan preventif sejak awal, yang pada akhirnya dapat meningkatkan risiko terjadinya pembiayaan bermasalah karena tidak terdeteksinya potensi kendala secara dini.

3) Kebijakan Internal yang kurang adaptif

Kebijakan internal yang kurang adaptif juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah, di mana kebijakan yang diterapkan oleh pihak bank seharusnya mampu menyesuaikan dengan kondisi dan dinamika yang terjadi, baik dari sisi internal maupun eksternal nasabah,

⁸² Ardiansyah, *Funding Transaction Staff BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁸³ S. Najamuddin Assegaf, *Customer Service Executive BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

namun dalam praktiknya masih terdapat kebijakan yang cenderung kaku atau kurang fleksibel dalam merespons perubahan kondisi ekonomi maupun kemampuan finansial nasabah, seperti keterbatasan dalam memberikan restrukturisasi pembiayaan secara cepat atau penyesuaian skema pembayaran ketika nasabah mengalami penurunan pendapatan, sehingga hal tersebut dapat memperburuk kondisi pembiayaan dan meningkatkan risiko terjadinya keterlambatan pembayaran hingga pembiayaan bermasalah apabila tidak segera ditangani dengan kebijakan yang lebih responsif dan solutif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama bapak Ardiansyah selaku *Funding Transaction Staff (FTS)* di bank syariah indonesia KCP Barru, mengatakan :

“Faktor utamanya itu ada dua, faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya itu kemampuan pegawai yang masih terbatas, sehingga dalam memverifikasi, bisa saja ini pegawai kurang hati-hati dalam memverifikasi profil nasabah, bagaimana trek recordnya ini nasabah, data-data nasabah, selain itu karna tuntutan target pembiayaan, kadang aturan jadi longgar sehingga kualitas pembiayaan juga menurun”⁸⁴

Faktor internal lainnya juga disampaikan oleh bapak S. Najamuddin Assegaf selaku *Customer Service Executive* mengatakan :

”faktor internal khususnya pembiayaan produk mitraguna dimana seperti yang ditau sistem pembayarannya itu potong gaji, sehingga dari proses pencairan disiapkan dana cadangan pemblokiran ansuran 1-2 bulan tetapi banyak pembayaran gaji yang dirapel sehingga seringkali

⁸⁴ Ardiansyah, *Funding Transaction Staff BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

terjadi keterlambatan pembayaran. Seharusnya dari awal di lakukan pemblokiran cadangan angsuran lebih 3 kali boliran agar mengantisipasi keterlambatan angsuran karna banyaknya kasus yang serupa”⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru, dapat disimpulkan bahwa faktor internal menjadi salah satu penyebab utama terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah. Faktor tersebut meliputi keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam proses verifikasi dan analisis nasabah yang belum dilakukan secara maksimal dan cermat, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penilaian kelayakan pembiayaan. Selain itu, adanya tuntutan target penyaluran pembiayaan juga menyebabkan kebijakan menjadi lebih longgar, yang berdampak pada menurunnya kualitas pembiayaan yang diberikan.

Kelemahan dalam mekanisme sistem pembayaran juga turut menjadi faktor internal yang mempengaruhi. Meskipun sistem pembayaran menggunakan metode potong gaji dengan penyediaan dana cadangan, namun dalam praktiknya masih sering terjadi keterlambatan pembayaran akibat sistem penggajian yang dirapel. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan dana cadangan belum optimal, sehingga diperlukan peningkatan kebijakan seperti penambahan jumlah cadangan angsuran untuk mengantisipasi risiko keterlambatan. Dengan

⁸⁵ S. Najamuddin Assegaf, *Customer Service Executive BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

demikian, berbagai faktor internal tersebut perlu mendapat perhatian serius agar pengelolaan pembiayaan dapat berjalan lebih efektif dan risiko pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal berkaitan dengan kondisi yang berasal dari pihak nasabah, seperti kondisi ekonomi, kestabilan pendapatan, serta kemampuan dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran, di mana perubahan kondisi finansial nasabah dapat mempengaruhi kelancaran pembayaran, sehingga menjadi salah satu penyebab utama terjadinya pembiayaan bermasalah.

Hasil wawancara yang dilakukan yang dilakukan bersama bapak Ardiansyah selaku *Funding Transaction Staff* (FTS) di bank syariah indonesia KCP Barru, mengatakan :

”Nah, untuk faktor eksternalnya bisa saja ini nasabah memang karakternya jelek. Bagaimana maksudnya karakter nasabah jelek pada saat dikasih pinjam baik baik dengan pegawai tapi saat penagihan lari dari kewajiban. Untuk kasus pembiayaan mitraguna yang dimana sistemnya itu potong gaji, banyak faktornya, umumnya apabila instansi tempat nasabah bekerja tidak lagi *payroll* dengan BSI atau nasabah berhenti atau diberhentikan dari pekerjaannya”⁸⁶

Hal serupa di sampaikan oleh bapak S.Najamuddin Assegaf selaku *Customer Service Executive* yang mengatakan :

“Untuk faktor eksternalnya, paling sering terjadi itu tunggakan kol 2 yang dimana waktu pembayaran terlambat, pendebitan tanggal 1 dan terkadang gajinya cair tanggal 5 bahkan paling sering gajinya di rapel 3 bulan setelahnya sehingga sering terjadi pembiayaan yang bermasalah, tapi ada juga memang

⁸⁶ Ardiansyah, *Funding Transaction Staff BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

nasabah itu yang lari dari tanggungjawab, makanya kita harus sering *memonitoring* gaji nasabah, apa yang menjadi kendala pembayarannya”⁸⁷

Hal yang sama di sampaikan oleh bapak E.M Irfan selaku AM Staff TAD mengatakan :

“Selama ini kalau ada pembiayaan macet itu disebabkan oleh nasabah tidak pindah gaji, kenapa tidak pindah gaji karna nasabah bisa saja pindah satker atau pindah tugas, selama tidak pindah tugas itu di upayakan gaji nya tetap di BSI. Jadi intinya disini kalau yang namanya pembiayaan di BSI dikontrol itu namanya sistem penggajian dimana wajib gajinya di BSI, bagaimana caranya supaya gajinya tetap di BSI”⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal juga menjadi penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah. Faktor utama berasal dari karakter nasabah yang kurang baik, seperti tidak memiliki itikad untuk memenuhi kewajiban pembayaran meskipun pada awal pengajuan bersikap kooperatif. Selain itu, terdapat faktor kondisi pekerjaan nasabah, seperti berhenti bekerja, diberhentikan, atau instansi tempat bekerja tidak lagi menggunakan sistem payroll dengan Bank Syariah Indonesia, sehingga menghambat proses pembayaran angsuran.

Kendala teknis dalam sistem penggajian juga menjadi faktor yang cukup dominan, seperti keterlambatan pencairan gaji, perbedaan tanggal pembayaran, hingga sistem gaji rapel yang menyebabkan keterlambatan pembayaran angsuran (kolektibilitas

⁸⁷ S.Najamuddin Assegaf, *Customer Service Executive BSI KCP Barru*, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁸⁸ E.M Irfan, AM Staff TAD BSI KCP Barru, Wawancara di Parepare 20 Mei 2026

2). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pembiayaan menggunakan metode potong gaji, tetap terdapat risiko keterlambatan akibat faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh pihak bank. Oleh karena itu, diperlukan monitoring yang lebih intensif terhadap kondisi nasabah, khususnya terkait stabilitas pekerjaan dan sistem penggajiannya, guna meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah.

3. Strategi penanganan pembiayaan bermasalah

Strategi penanganan pembiayaan bermasalah merupakan langkah yang dilakukan oleh pihak bank untuk mengatasi dan meminimalisir risiko kerugian akibat ketidaklancaran pembayaran angsuran oleh nasabah, di mana strategi ini dilakukan secara bertahap dan menyesuaikan dengan tingkat permasalahan yang dihadapi, seperti melakukan pendekatan persuasif melalui komunikasi langsung dengan nasabah untuk mengetahui penyebab keterlambatan pembayaran, memberikan peringatan atau penagihan secara berkala, serta menawarkan solusi berupa restrukturisasi pembiayaan seperti *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), atau *restructuring* (penataan kembali), sehingga dengan adanya strategi penanganan yang tepat dan responsif, diharapkan pembiayaan yang bermasalah dapat kembali berjalan lancar dan risiko kerugian bagi pihak bank dapat diminimalisir.

a. Penagihan Secara Persuasif kepada Nasabah

Pendekatan persuasif merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh pihak bank dalam menangani pembiayaan bermasalah dengan cara melakukan komunikasi secara baik dan membangun dengan nasabah guna mencari solusi yang tepat tanpa menimbulkan tekanan, di mana

dalam praktiknya pihak bank akan menghubungi nasabah untuk mengetahui penyebab keterlambatan pembayaran serta memberikan pemahaman mengenai kewajiban yang harus dipenuhi, kemudian bersama-sama mencari alternatif penyelesaian yang sesuai dengan kondisi keuangan nasabah, sehingga melalui pendekatan yang bersifat persuasif dan humanis ini diharapkan nasabah tetap memiliki itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya dan hubungan antara bank dan nasabah dapat tetap terjaga dengan baik.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama bapak Muhammad Rusli selaku *Customer Bussiness Relationship Manager* di Bank Syariah Indonesia mengatakan :

“Untuk pembiayaan mitraguna kita kontrol itu gajinya, bagaimana supaya dia tidak pindah. Banyak strateginya, dilakukan maintenance atau kunjungan ke satker secara rutin, supaya satker tidak pindahkan gajinya, ataukah ketika dia pindah gaji disebabkan pindah tugas di upayakan dilunasi itu kreditnya tohh.... itu biasa penyebabnya tidak pindah gajinya kesini ataukah memang tidak di kontrol itu proses jatuh tempo kalau nasabah menunggak nanti akhir bulan baru ditagih yaa bahayaa. Jadi di kontrol itu dengan di sajikan daftar nasabah yang sudah jatuh tempo atau yang akan jatuh tempo. Nah bagaimana misalnya nasabah itu di pecat atau diberhentikan dari pekerjaannya, tetap beban tagih melekat terus dengan nasabah, akan kita tagih karna perjanjiannya adalah dia masih berhutang di BSI dan hutang harus di selesaikan”⁸⁹

Selanjutnya untuk memperoleh perspektif dari sisi nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak A, mengatakan:

“iya dek, baguski saya komunikasiku sama pegawai BSI, dan sering sekali memang pegawai hubungi untuk pembayarannya, kadang juga na kunjungi kantorku untuk sosialisasi dan disitumi biasa na ingatkanka juga untuk pembayarannya terus kalau ada juga masalah cepat ki na bantu, na kasih solusi”⁹⁰

⁸⁹ Muhammad Rusli, *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

⁹⁰ A, Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 24 Mei

Hal serupa di kemukakan oleh Bapak I selaku nasabah pembiayaan Mitraguna Berkah yang mengatakan :

“Iya, memang dari pihak BSI aktif melakukan pengawasan. Biasanya sebelum jatuh tempo sudah na hubungiki lewat telpon atau whatsapp. Kalau ada keterlambatan pembayaran, pihak bank juga langsung na hubungika untuk memastikan penyebabnya atau na ingatkan kewajiban angsuran, dan menurutku cara seperti itu cukup membantu karena kita sebagai nasabah jadi lebih disiplin dalam melakukan pembayaran.”⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penagihan secara persuasif yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia merupakan strategi yang efektif dalam menangani pembiayaan bermasalah, di mana pendekatan ini dilakukan melalui komunikasi aktif, pengawasan rutin, serta kunjungan langsung ke instansi atau nasabah untuk memastikan kelancaran pembayaran angsuran, sehingga tidak hanya berfungsi sebagai upaya penagihan, tetapi juga sebagai bentuk pembinaan dan pengingat bagi nasabah agar tetap disiplin dalam memenuhi kewajibannya, serta memungkinkan pihak bank untuk segera mengetahui dan membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi nasabah, yang pada akhirnya dapat meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah dan menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah.

b. Restrukturisasi

Restrukturisasi pembiayaan merupakan upaya yang dilakukan bank untuk membantu nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran dengan cara menyesuaikan kembali kewajibannya sesuai kemampuan.

Penyesuaian ini dapat berupa perpanjangan jangka waktu, pengurangan angsuran, atau perubahan skema pembiayaan. Langkah ini bertujuan agar nasabah tetap mampu melunasi kewajibannya sekaligus mengurangi risiko pembiayaan bermasalah bagi bank. Pelaksanaannya dilakukan secara selektif melalui analisis kondisi keuangan nasabah, sehingga solusi yang diberikan dapat berjalan efektif dan menguntungkan kedua belah pihak.

Hal yang sejalan di sampaikan oleh bapak E.M Irfan selaku AM *Staff* TAD mengatakan :

“jika nasabah mengalami kendala, kami tawarkan restrukturisasi seperti perpanjangan tenor atau penyesuaian angsuran, tetapi tetap melalui analisis kemampuan bayar nasabah”⁹²

Selanjutnya untuk memperoleh perspektif dari sisi nasabah, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak A, mengatakan:

“saat mengalami kesulitan, pihak bank memberikan keringanan angsuran, jadi pembayaran lebih ringan dan masih bisa kami penuhi”⁹³

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa restrukturisasi merupakan strategi efektif dalam menangani pembiayaan bermasalah, karena mampu memberikan keringanan kepada nasabah sekaligus menjaga kualitas pembiayaan bank, sehingga tercipta solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

c. *Writeoff* (Hapus Buku/Pemutihan)

Write-off atau hapus buku merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh pihak bank dalam menangani pembiayaan bermasalah

⁹² E.M Irfan, AM *Staff* TAD BSI KCP Barru, Wawancara di Parepare 20 Mei 2026

⁹³ A, Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 24 Mei

yang sudah tidak dapat diselesaikan melalui upaya penagihan, restrukturisasi, maupun eksekusi jaminan. Langkah ini dilakukan dengan menghapus pembiayaan tersebut dari pembukuan bank, namun bukan berarti kewajiban nasabah menjadi hilang sepenuhnya. Tujuan utama dari *write-off* adalah untuk menjaga kualitas laporan keuangan bank agar tetap sehat, sekaligus mencerminkan kondisi *riil* dari pembiayaan yang tidak lagi produktif. Meskipun telah dihapus buku, bank tetap memiliki hak untuk melakukan penagihan apabila di kemudian hari nasabah memiliki kemampuan untuk membayar. Pelaksanaan *write-off* dilakukan secara selektif dan melalui prosedur yang ketat, termasuk analisis mendalam terhadap kondisi nasabah serta pertimbangan manajemen. Hal ini bertujuan agar keputusan yang diambil benar-benar tepat dan tidak merugikan pihak bank.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama bapak Muhammad Rusli selaku *Customer Bussiness Relationship Manager* di Bank Syariah Indonesia mengatakan :

“hapus buku dilakukan jika pembiayaan sudah macet total dan tidak ada lagi upaya yang bisa dilakukan, tetapi secara administratif tetap tercatat dan masih bisa ditagih jika ada kemampuan nasabah, dan untuk pembiayaan mitraguna, *write-off* biasanya terjadi jika nasabah sudah tidak aktif bekerja atau pensiun dini tanpa kemampuan bayar, sehingga pemotongan gaji tidak bisa lagi dilakukan, dan upaya penagihan juga tidak berhasil”⁹⁴

Hal yang sama di sampaikan oleh bapak E.M Irfan selaku AM *Staff TAD* mengatakan :

“sebelum hapus buku, kami sudah melakukan penagihan, komunikasi intensif, hingga menawarkan restrukturisasi,

⁹⁴ Muhammad Rusli, *Customer Bussiness Relationship Manager* BSI KCP Barru, Wawancara di Barru 22 Mei 2026

namun jika nasabah sudah tidak memiliki kemampuan dan tidak ada jaminan yang bisa dieksekusi, maka *write-off* menjadi langkah terakhir”⁹⁵

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan Dalam konteks pembiayaan Mitraguna Berkah yang umumnya menggunakan skema tanpa agunan fisik (non-fixed asset) dan lebih mengandalkan jaminan berupa dokumen kepegawaian atau pemotongan gaji, hapus buku menjadi salah satu alternatif terakhir apabila nasabah mengalami kondisi tertentu seperti pensiun, meninggal dunia tanpa perlindungan asuransi yang memadai, atau kehilangan kemampuan pembayaran secara permanen. Oleh karena itu, keberadaan asuransi jiwa dalam pembiayaan ini menjadi sangat penting sebagai bentuk mitigasi risiko, sehingga dalam kondisi tertentu, klaim asuransi dapat menjadi pengganti pelunasan pembiayaan tanpa harus sampai pada tahap hapus buku.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa hapus buku bukanlah bentuk penghapusan utang nasabah, melainkan strategi administratif dan akuntansi bank untuk menjaga kesehatan laporan keuangan, sekaligus tetap mempertahankan hak penagihan terhadap nasabah. Langkah ini mencerminkan prinsip kehati-hatian (prudential banking) dalam pengelolaan pembiayaan, khususnya dalam menghadapi risiko pembiayaan bermasalah.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pembahasan ini di fokuskan pada tiga aspek utama, yaitu proses pelaksanaan pembiayaan, faktor-faktor yang

⁹⁵ E.M Irfan, AM Staff TAD BSI KCP Barru, Wawancara di Parepare 20 Mei 2026

menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah, serta strategi yang diterapkan dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah. Ketiga aspek ini dianalisis dengan mengaitkan antara teori yang digunakan, ketentuan syariah, serta realitas praktik dilapangan.

1. Proses pembiayaan mitraguna berkah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru, pembiayaan Mitraguna Berkah dilaksanakan secara sistematis dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Produk ini ditujukan bagi karyawan tetap seperti ASN atau pegawai perusahaan dengan mekanisme pembayaran melalui sistem *payroll*, sehingga memberikan kepastian pembayaran bagi pihak bank dan meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Secara teoritis, pembiayaan ini sejalan dengan konsep pembiayaan dalam perbankan syariah yang menekankan adanya akad yang jelas, transparansi, serta terhindar dari unsur *riba*, *gharar*, dan *maisir*. Penggunaan akad *murabahah* serta kombinasi dengan *musyarakah mutanaqisah* dalam praktiknya mencerminkan teori *fiqh muamalah* yang berlandaskan prinsip keadilan dan kesepakatan kedua belah pihak. Selain itu, penerapan prinsip kehati-hatian juga terlihat dari proses seleksi nasabah melalui analisis kelayakan pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pembiayaan Mitraguna Berkah telah sesuai dengan teori pembiayaan menurut Kasmir dan Syafi'i Antonio yang menekankan adanya perjanjian yang jelas serta kewajiban pengembalian dalam jangka waktu tertentu, sekaligus memperhatikan manajemen risiko melalui pengendalian kualitas pembiayaan.

Dalam kaitannya dengan kualitas pembiayaan, indikator yang digunakan adalah *Non Performing Financing* (NPF) dan tingkat kolektibilitas pembiayaan.

Berdasarkan data pada latar belakang penelitian serta hasil wawancara, diketahui bahwa tingkat NPF pada pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru berada pada kategori rendah dan masih dalam batas aman, yaitu di bawah 5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembiayaan tergolong baik. Penilaian kualitas pembiayaan tersebut juga didukung dengan klasifikasi kolektibilitas yang terdiri dari lancar, dalam perhatian khusus (DPK), kurang lancar, diragukan, dan macet. Secara umum, pembiayaan Mitraguna Berkah didominasi oleh kolektibilitas lancar, yang menunjukkan bahwa nasabah mampu memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. Dengan demikian, secara teoritis kondisi ini mencerminkan keberhasilan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko dalam perbankan syariah.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pengajuan pembiayaan dimulai dari pemenuhan persyaratan administratif seperti KTP suami istri, Kartu Keluarga, NPWP, serta pengecekan slip IDEP untuk memastikan kelancaran kewajiban nasabah. Selanjutnya, nasabah diminta melengkapi dokumen jaminan seperti SK CPNS, SK PNS, dan SK terakhir, serta mutasi rekening atau rekening koran tiga bulan terakhir. Proses verifikasi dilakukan secara berlapis, di mana cabang hanya bertindak sebagai pengusul, sedangkan pihak pusat melakukan analisis dan pengambilan keputusan akhir. Informan juga menyampaikan bahwa tingkat pembiayaan bermasalah relatif kecil karena sistem pembayaran dilakukan melalui pemotongan gaji, sehingga mayoritas pembiayaan berada pada kategori lancar, meskipun tetap terdapat beberapa nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran dan masuk dalam kategori DPK hingga macet. Setelah dinyatakan layak, nasabah dipanggil untuk penandatanganan akad, penyerahan jaminan, serta penyelesaian biaya-biaya pembiayaan sebelum dilakukan pencairan dana.

Prosedur ini sesuai dengan teori analisis pembiayaan (5C) yang meliputi *character, capacity, capital, collateral*, dan *condition*, serta teori manajemen risiko yang menekankan pentingnya verifikasi dan evaluasi menyeluruh sebelum penyaluran dana. Selain itu, hasil wawancara dengan nasabah menunjukkan bahwa proses tersebut berjalan relatif cepat dan didukung oleh komunikasi yang baik dari pihak bank, sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk pembiayaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hani'atul Mahmudah yang menyatakan bahwa proses pembiayaan Mitraguna dimulai dari pengajuan, analisis kelayakan, verifikasi dokumen, persetujuan, hingga pencairan dana, serta telah sesuai dengan prinsip syariah. Namun, penelitian ini memberikan tambahan bahwa terdapat pemisahan kewenangan antara cabang dan area yang memperkuat sistem pengendalian internal. Selain itu, penelitian ini juga menambahkan aspek analisis kualitas pembiayaan melalui indikator NPF dan kolektibilitas, yang menunjukkan bahwa pembiayaan Mitraguna Berkah memiliki tingkat risiko yang relatif rendah dan terkendali. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi di tingkat cabang tidak hanya menekankan kesesuaian dengan prinsip syariah, tetapi juga memperkuat aspek kehati-hatian dan pengendalian risiko dalam menjaga kualitas pembiayaan.

2. Faktor internal dan faktor eksternal pembiayaan bermasalah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam maupun luar lembaga perbankan. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan berkontribusi terhadap kualitas pembiayaan yang disalurkan kepada nasabah. Secara umum, faktor

penyebab pembiayaan bermasalah dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal yang berasal dari pihak bank terkait proses analisis, pengawasan, dan sistem pengendalian pembiayaan, serta faktor eksternal yang berasal dari kondisi nasabah dan lingkungan di luar kendali bank. Adapun hasil penelitian mengenai kedua faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Faktor internal

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru, dapat disimpulkan bahwa faktor internal memiliki peran yang sangat signifikan dalam menentukan kualitas pembiayaan Mitraguna Berkah. Kualitas analisis pembiayaan menjadi aspek utama yang mempengaruhi keberhasilan pembiayaan, di mana penerapan prinsip 5C telah dilakukan secara sistematis sebagai dasar penilaian kelayakan nasabah. Selain itu, keberadaan sistem operasional yang terstruktur serta penerapan SOP yang jelas turut mendukung proses pembiayaan agar berjalan sesuai ketentuan. Pemisahan wewenang antara pihak cabang dan area juga menunjukkan adanya sistem pengendalian internal yang baik dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Namun demikian, faktor internal seperti beban kerja yang tinggi dan tekanan target tetap menjadi tantangan tersendiri bagi pihak bank, karena dapat mempengaruhi tingkat ketelitian dalam proses analisis pembiayaan, sehingga secara keseluruhan diperlukan penguatan kualitas internal untuk menjaga stabilitas pembiayaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank, diperoleh informasi bahwa pelaksanaan analisis pembiayaan telah dilakukan secara teliti, namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, terutama terkait dengan pengawasan dan monitoring nasabah setelah pencairan pembiayaan.

Monitoring yang belum dilakukan secara optimal dapat menyebabkan keterlambatan dalam mendeteksi potensi pembiayaan bermasalah. Selain itu, tingginya beban kerja dan target yang harus dicapai oleh karyawan juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas analisis pembiayaan, karena keterbatasan waktu dapat mengurangi ketelitian dalam melakukan evaluasi kelayakan nasabah. Meskipun demikian, pihak bank tetap berupaya menjaga kualitas pembiayaan melalui penerapan prosedur yang ketat serta koordinasi antara cabang dan area dalam proses persetujuan pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa secara praktik, faktor internal masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam aspek pengawasan dan manajemen beban kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa faktor internal bank, seperti kualitas analisis pembiayaan, pengawasan, serta sistem pengendalian internal, memiliki pengaruh yang besar terhadap terjadinya pembiayaan bermasalah. Penelitian yang dilakukan oleh Silviana Friska Ayunda dan Amelia Hafidhotul Afifah juga menunjukkan bahwa kelemahan dalam analisis awal dan monitoring menjadi salah satu penyebab utama munculnya pembiayaan bermasalah. Selain itu, penelitian tersebut menegaskan bahwa penerapan sistem pengendalian internal yang baik dapat meminimalisir risiko pembiayaan. Dalam konteks penelitian ini, ditemukan adanya kesamaan bahwa faktor internal menjadi penentu utama kualitas pembiayaan, namun penelitian ini memberikan tambahan bahwa pemisahan wewenang antara cabang dan area menjadi salah satu bentuk penguatan pengendalian internal yang efektif dalam meningkatkan objektivitas dan kehati-hatian dalam proses pembiayaan.

b. Faktor eksternal

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor eksternal memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kelancaran pembiayaan Mitraguna Berkah, khususnya yang berkaitan dengan kondisi nasabah dan lingkungan ekonomi. Stabilitas pekerjaan nasabah menjadi faktor dominan yang menentukan tingkat risiko pembiayaan, di mana nasabah dengan status pekerjaan tetap seperti ASN atau pegawai perusahaan cenderung memiliki kemampuan bayar yang lebih stabil karena didukung oleh sistem *payroll*. Namun demikian, perubahan kondisi pekerjaan seperti mutasi, pensiun, atau kebijakan instansi dapat mempengaruhi kelancaran pembayaran angsuran. Selain itu, kondisi ekonomi nasabah, seperti penurunan pendapatan dan meningkatnya kebutuhan hidup, juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya. Secara keseluruhan, faktor eksternal menunjukkan bahwa meskipun sistem pembiayaan telah dirancang dengan baik, kondisi di luar kendali bank tetap menjadi penentu utama dalam keberlangsungan pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank dan nasabah, diperoleh informasi bahwa faktor eksternal yang paling sering mempengaruhi kelancaran pembiayaan adalah perubahan kondisi ekonomi dan kebutuhan mendesak dalam keluarga nasabah. Beberapa nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran angsuran akibat adanya peningkatan beban pengeluaran rumah tangga atau kondisi keuangan yang tidak stabil. Selain itu, jumlah tanggungan keluarga juga menjadi faktor yang cukup berpengaruh, di mana semakin besar tanggungan yang dimiliki nasabah, maka semakin besar pula tekanan finansial yang dihadapi. Dalam praktiknya, meskipun sistem

payroll mampu membantu mengurangi risiko keterlambatan pembayaran, faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi makro, inflasi, maupun perubahan kebijakan instansi tetap tidak dapat dihindari sepenuhnya. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi eksternal nasabah menjadi aspek yang harus dipertimbangkan secara mendalam dalam proses pembiayaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa faktor eksternal seperti kondisi ekonomi nasabah, stabilitas pekerjaan, serta kondisi lingkungan memiliki pengaruh besar terhadap terjadinya pembiayaan bermasalah. Penelitian yang dilakukan oleh Silviana Friska Ayunda dan Amelia Hafidhotul Afifah juga menunjukkan bahwa penurunan pendapatan, gangguan usaha, serta kondisi ekonomi makro menjadi penyebab utama ketidaklancaran pembayaran pembiayaan. Selain itu, penelitian tersebut menegaskan bahwa faktor eksternal seringkali berada di luar kendali bank, sehingga memerlukan strategi mitigasi risiko yang tepat. Dalam konteks penelitian ini, ditemukan adanya kesamaan bahwa faktor eksternal merupakan faktor yang dominan, namun penelitian ini memberikan tambahan bahwa sistem *payroll* pada pembiayaan Mitraguna Berkah mampu menjadi alat mitigasi risiko yang efektif, meskipun tidak sepenuhnya menghilangkan pengaruh dari kondisi eksternal nasabah.

3. Strategi penanganan pembiayaan bermasalah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru, strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah dilakukan secara bertahap dan mengedepankan prinsip kehati-hatian serta pendekatan persuasif kepada nasabah. Dalam praktiknya, bank lebih mengutamakan langkah preventif melalui sistem *payroll* yang secara otomatis

memotong gaji nasabah, sehingga dapat meminimalisir potensi keterlambatan pembayaran. Namun, apabila terjadi pembiayaan bermasalah, maka pihak bank akan melakukan langkah penanganan secara berjenjang, dimulai dari pemberian peringatan, pendekatan secara kekeluargaan, hingga upaya restrukturisasi pembiayaan. Strategi ini sejalan dengan teori manajemen risiko dalam perbankan syariah yang menekankan pentingnya upaya penyelamatan pembiayaan sebelum mengambil langkah yang lebih tegas. Selain itu, penerapan strategi ini juga mencerminkan prinsip syariah yang mengedepankan musyawarah dan memberikan kemudahan kepada nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank, diketahui bahwa langkah awal yang dilakukan dalam menangani pembiayaan bermasalah adalah melakukan komunikasi intensif dengan nasabah untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran. Pendekatan yang dilakukan bersifat persuasif dan kekeluargaan, dengan tujuan mencari solusi terbaik tanpa memberatkan kedua belah pihak. Apabila nasabah masih memiliki itikad baik, maka bank dapat memberikan keringanan melalui restrukturisasi pembiayaan, seperti *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), atau *restructuring* (penataan kembali). Selain itu, *monitoring* juga terus dilakukan untuk memastikan nasabah tetap menjalankan kewajibannya. Namun, apabila upaya tersebut tidak berhasil dan nasabah tidak menunjukkan itikad baik, maka bank dapat mengambil langkah terakhir berupa *write-off* sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa strategi penanganan dilakukan secara fleksibel namun tetap dalam koridor aturan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silviana Friska Ayunda dan Amelia Hafidhotul Afifah, yang menyatakan

bahwa strategi penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan melalui pendekatan persuasif, restrukturisasi pembiayaan, hingga eksekusi jaminan sebagai langkah terakhir. Kedua penelitian tersebut juga menegaskan bahwa pendekatan kekeluargaan menjadi strategi awal yang efektif dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Selain itu, penelitian tersebut menunjukkan bahwa restrukturisasi pembiayaan merupakan langkah yang cukup efektif dalam mengembalikan pembiayaan menjadi lancar. Dalam konteks penelitian ini, ditemukan adanya kesamaan dalam tahapan strategi penanganan, namun penelitian ini memberikan tambahan bahwa pada pembiayaan Mitraguna Berkah, sistem *payroll* menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas strategi penanganan, sehingga tingkat keberhasilan penyelesaian pembiayaan bermasalah cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Barru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pembiayaan Mitraguna Berkah di BSI Cabang Barru dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur, dimulai dari pengajuan oleh nasabah yang merupakan karyawan tetap, khususnya ASN atau pegawai perusahaan, dengan syarat utama menggunakan sistem *payroll* (gaji melalui BSI). Proses ini meliputi pengajuan berkas, verifikasi data, analisis kelayakan oleh pihak bank, hingga tahap persetujuan pembiayaan. Mekanisme pembayaran dilakukan melalui sistem potong gaji secara otomatis setiap bulan, sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah sekaligus meminimalisir risiko keterlambatan pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembiayaan telah berjalan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan prinsip syariah.
2. Pembiayaan bermasalah (*Non Performing Financing*) pada produk Mitraguna Berkah tetap terjadi meskipun telah menggunakan sistem payroll. Hal ini disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kurang optimalnya analisis pembiayaan pada tahap awal, keterbatasan dalam *monitoring*, serta adanya kelalaian dalam pengawasan oleh pihak bank. Sementara itu, faktor eksternal lebih dominan berasal dari kondisi nasabah, seperti penurunan kemampuan ekonomi, adanya kebutuhan mendesak, serta faktor lain seperti musibah atau perubahan kondisi pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian, pembiayaan bermasalah diklasifikasikan ke dalam beberapa tingkat kolektibilitas, mulai dari lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, hingga macet.

3. Strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna Berkah di BSI Cabang Barru dilakukan secara bertahap dengan mengedepankan pendekatan persuasif dan prinsip syariah. Tahap awal dilakukan melalui komunikasi langsung dengan nasabah untuk mengetahui penyebab keterlambatan pembayaran. Apabila nasabah masih memiliki itikad baik, maka bank memberikan solusi berupa restrukturisasi pembiayaan seperti *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), atau *restructuring* (penataan kembali). Selain itu, bank juga melakukan *monitoring* secara berkelanjutan. Namun, apabila nasabah tidak kooperatif, maka bank akan mengambil langkah lanjutan sesuai ketentuan yang berlaku. Strategi ini menunjukkan bahwa penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan secara fleksibel, namun tetap berlandaskan prinsip kehati-hatian dan nilai-nilai syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Barru, disarankan untuk meningkatkan kualitas analisis pembiayaan pada tahap awal agar dapat meminimalisir potensi pembiayaan bermasalah. Selain itu, perlu adanya peningkatan dalam sistem *monitoring* dan pengawasan terhadap nasabah, terutama dalam mendeteksi dini potensi keterlambatan pembayaran. Bank juga diharapkan dapat memperkuat sistem peringatan dini (*early warning system*), seperti pengingat jatuh tempo melalui telepon atau media lainnya, serta tetap mempertahankan pendekatan persuasif dalam penanganan pembiayaan bermasalah.
2. Bagi nasabah, diharapkan dapat lebih meningkatkan tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban pembayaran pembiayaan serta menggunakan dana pembiayaan secara bijak. Nasabah juga diharapkan lebih terbuka dalam

berkomunikasi dengan pihak bank apabila mengalami kesulitan keuangan, sehingga dapat segera ditemukan solusi terbaik tanpa menimbulkan pembiayaan bermasalah.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperluas objek penelitian, baik dari segi wilayah maupun jenis produk pembiayaan lainnya. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara lebih mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah, serta mengkaji peran teknologi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pembiayaan di perbankan syariah.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Abdullah, Sri Mudita, Mukhtar Yunus, Ulfa Hidayati, and Arwin. "Analisis Penerapan Akuntansi Syariah Pada Produk Cicil Emas Sesuai PSAK 102 Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru" 3, no. 1 (2024): 33–45.

Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*, 2021.

Abubakar, H.Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*, 2021.

Adriansyah, Wahyu. "Prosedur Pembiayaan Murabahah PT. Bank Bri Syariah Tbk. KC Medan," 2019.

Afifah, Amelia Hafidhotul. "Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Dalam Menjaga Kesehatan Operasional Bank Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Kidul Wonosari," 2022.

Br Sembiring, Tamaulina, Irmawati, Muhammad Sabir, and Indra Tjahyadi. *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Prktik)*, 2024.

Diana, Ledi, Rofiqoh Ferawati, and Husin Abdul Wahad. "Analisis Kebijakan Restructuring, Reconditioning, Dan Rescheduling Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 2 (2024): 1956–70.

Dina, Fahma. "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah (Studi PT LKMS Mahirah Muamalah Syariah Banda Aceh)," 2022.

Farhatus Sofiah, Alfiani, and Guntur Kusuma Wardana. "Analisis Strategi, Tantangan Dan Implementasi Penanganan Pembiayaan Bermasalah (NPF) Pada Produk Pembiayaan Mikro Syariah Di BSI KCP Lumajang S. Parman." *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) EISSN*. Vol. 3, 2025.

Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, Lukman Waris. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin*, 2022.

Hakim M. A., M L and Yanuar. "Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah (Studi PT. BPRS Siak Jaya Kabupaten Siak, Riau)." *AMAL : Jurnal Ekonomi Syariah* 11, no. 2 (2025): 211–23.

Hanifuddin, Iza. "Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Malang Kota Pada Masa Pandemi COVID 19," 2021.

- Havis, Aravik, Irwan Achmad, Khasanah Nur, and Tohir Ahmad. *Pembiayaan Syariah*, 2025.
- Hermawan, Sulis. “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaanmikro IB 75 Di BRI Syariah KCP Mojokertomajapahit,” 2020.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*, 2020.
- I Budi Santoso, Muhammad Syafi’i, Muhammad Nasiruddin, and Jafar Shiddiq. “Inovasi Produk Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Daya Saing Di Era Digital” 6, no. 1 (2025): 49–57.
- I Nyoman Budiono. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, 2022.
- Indar Mawar Sari, Khofifah, Jeby Fahira, and Zahratunisa. “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah.” *Journal of Indonesian Sharia Economics* 2, no. 1 (2023): 93–106.
- Iqbal Fauza Aunies, Reza Mahkota. “Analisis Faktor Eksternal Terhadap Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Aceh Syariah,” 2019.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*, 2012.
- Lili Amelia; Syahpawi Syahpawi; Nurnasrina Nurnasrina. “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah.” *Journal of Financial and Islamic Banking* 2, no. 2 (2024): 131–41.
- Mahmudah, Hani’atul. “Analisis Penggunaan Akad Murabahah Pada Pembiayaan Mitraguna Di Bank Syariah Indonesia KCP Pasuruan Sudirman 1,” 2023.
- Mahvi, Muhammad Rizky, and Muhammad Habibi Siregar. “Strategi Mitigasi Pembiayaan Bermasalah Pada BSI RFO Medan.” *Jurnal EMT KITA* 9, no. 1 (January 7, 2025): 258–68.
- Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E. *Analisis Pembiayaan Syariah*, 2021.
- Mulyani, Sri, Institut Agama, Islam Sunan, and Kalijogo Malang. “Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang Analisis Manajemen Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri, Tbk).” *Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2020): 80–105.
- Munadi Idris. *Manajemen Pembiayaan Syariah*, 2022.
- Mustafa, Ihsan, Alip Gumilar, Prili Fatya Wahdiana, Najwa Ghefira Nabilla, Amelia Anggraini Saputri, Ghina Dwi Wardatul F, and Cindy Nabilla Pasha. “Sejarah Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Dan Dunia.” *Jurnal Nuansa* 3, no. 4 (2025): 71–82.
- Mutmainna, Ummul, Nuraeni Gani, Muhammad Taufiq, Supriadi, and Samsul. “Pengaruh Pembiayaan Mitraguna Dan Griya Terhadap Profitabilitas PT .

- Bank Syariah Indonesia , Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gowa Hasanuddin.” *Multiplier* 6, no. 1 (2025): 2278–2301.
- Nurfazilah, Ayu Silfia, and Ilham. “Akad-Akad Dan Produk Perbankan Syariah.” *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah Dan Akuntansi* 2, no. 3 (2025): 46–60. <https://doi.org/10.24952/fitrah.v8i2.349>.
- Nuryani, Richa Ayu. “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Akad Murabahah Untuk Meminimalisir Resiko Pada BMT Ar-Rahmah Rumbia.” *Skripsi*, 2022.
- Oktaviani, Dea, Miranda Febby Utami, Novita Sari, and Novy Wahyuni. “Strategi Pemasaran Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Griya Hasanah Di Bank Syariah Indonesia KCP Demang Pada Masa Pandemi Covid-19,” n.d.
- Pratama, M Mirza, Ramadhanti Octavia, Bulan Puji, Astrid Ulya, and Paramitha Kahfi. “Sistem Pengelolaan Pembiayaan Produk BSI Mitraguna Berkah Pada BSI KCP Jember Gajah Mada” 3, no. 3 (2025): 1–7.
- Rizal, Sofian Syaiful, and Nuri Ma’rifatul Laily. “Strategi Perbankan Syariah Dalam Menanggulangi Potensi Kerugian Pada Akad Mudharabah.” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 1 (2020): 335–45.
- Rosidah, Lutfiyatul, and Rachma Indrarini. “Analisis Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan Pada Bmt Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Balongpanggang.” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1, no. 8 (2022): 1479–94.
- Sabri, and Okfi Resti. “Produk Dan Jasa Bank Syariah Dalam Kajian Literatur” 1, no. 2 (2023): 73–84.
- Sandika, Muhammad Calvin Zubaidi Alex, and Miswan Ansori. “Efektivitas Pelaksanaan Restrukturisasi Sebagai Strategi Penurunan Pembiayaan Bermasalah Di USPPS BMT Mafal Sejahtera.” *Jurnal Masharif Al-Syariah : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 9, no. 4 (2024): 2995–3005.
- Sedinadia, Putri. “Peran Pembiayaan Syariah Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia the Role of Sharia Financing in the Development of Umkm in Indonesia.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2021): 1–11.
- Ubaidillah. “Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah : Strategi Penanganan Dan Penyelesaiannya.” *Jurnal Ekonomi Islam | Islamic Economics Journa* 6, no. 2 (2018): 287–310.
- Wahyu Perdana, Yuditya, Rosyetti, and Misdawita. “Analisis Perbandingan Tingkat Non Performing Financing (NPF) Sebelum Dan Sesudah Merger Pada Bank Syariah Indonesia.” *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023): 74–751.

- Warda, and Ahmad Dzul Ilmi. “Analisis Eksplorasi Minat Masyarakat Terhadap Tabungan Haji (Studi Kasus Di BSI Cabang Enrekang)” 4, no. 1 (n.d.): 20–28.
- Widia Wati, Winda, R Kamaliah, and Yaumul Khair Afif. “Pengaruh Tingkat Non Performing Financing Terhadap Profitabilitas Pada Bank Syariah Indonesia Periode 2021-2022.” *JEKSy Jurnal: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3, no. 2 (2024): 285–97.
- Widiyanti, Chirunnisak, and Mohammad Faisal. “Analisis Penerapan Prinsip Pembiayaan Syariah (Murabahah).” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)* 1, no. 3 (2023): 613–32.
- Widya, Vira, and Fahmia Aqilah. “Peran Customer Due Diligence Dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan Kredit Pada Lembaga Keuangan Syariah Di BSI KC Parepare” 4, no. 1 (2025): 1–9.
- 'Wawancara Dengan Bapak Muhammad Rusli Selaku Customer Bussiness Relationship Manager di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 22 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan Bapak S. Najamuddin Assegaf Selaku Customer Service Executive di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 22 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan Bapak S. Najamuddin Assegaf Selaku Customer Service Executive di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 22 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan Bapak Ardiansyah Selaku Funding Transaction Staff di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 22 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan Bapak E.M. Irfan Selaku AM Staff TAD di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 20 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan Bapak A Selaku Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 24 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan ibu K Selaku Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 24 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan Bapak R Selaku Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 24 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan Bapak I Selaku Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 24 Mei 2026'
- 'Wawancara Dengan Ibu H Selaku Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, pada Tanggal 24 Mei 2026'



DASAR PENETAPAN PEMBIMBING



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4211/n.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2025

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang**
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2025
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat**
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan :**
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2..307381/2024, tanggal 02 Desember 2024 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2025
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan**
- Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2025
 - Menunjuk saudara: **Dr. I Nyoman Budiono. M.M.** sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : CHERINA
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Judul Penelitian : ANALISIS STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH DALAM MENGATASI KREDIT MACET NASABAH PADA PRODUK GRIYA HASANAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 01 Juli 2025

Dekan.



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

SURAT PERMOHONAN IZIN PELAKSANAAN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1971/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

13 Mei 2026

Yth. BUPATI BARRU
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. BARRU

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : CHERINA
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 19 Juli 2004
NIM : 2220203862201056
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : JL GELORA MANDIRI LAMAU BENG. KEL LOMPOE. KEC BACUKIKI.
KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI BARRU dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA NASABAH PRODUK MITRAGUNA BERKAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PEMBANTU BARRU

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 18 Mei 2026 sampai dengan tanggal 18 Juni 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

SURAT IZIN MENELITI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU PINTU SATU



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Mal Pelayanan Publik Masiga Lt.1-3 Jl. H. Andi Iskandar Unru, gmail : dpmptsptk.barru@gmail.com

Barru, 13 Mei 2026

Nomor : 317/IP/DPMTSP/V/2026
Lampiran : -
Perihal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Pimpinan BSI KCP Barru
di-

Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare Nomor : B-1971/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2026 tanggal, 13 Mei 2026 perihal tersebut di atas, maka **Mahasiswa** di bawah ini :

Nama : Cherina
Nomor Pokok : 2220203862201056
Program Studi : Perbankan Syariah
Perguruan Tinggi : IAIN Parepare
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa
Alamat : Jl. Gelora Mandiri Lamaubeng Kel. Lompoe
Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal **18 Mei 2026 s/d 29 Mei 2026** dalam rangka penyusunan **Skripsi**, dengan judul :

STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA NASABAH PRODUK MITRAGUNA BERKAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PEMBANTU BARRU

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1(satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat yang diterbitkan BSR



Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

Kepala Dinas,



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

Dr. S. Rifatullah Akil, S.STP., M.M
Pangkat : Pembina Tk.I, IV/b
NIP. 19850701 200312 1 001

TEMBUSAN : disampaikan Kepada Yth.

1. Bupati Barru di Barru;
2. Kepala Bapperida Kab. Barru;
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare di Parepare;
4. Mahasiswi yang bersangkutan.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat yang diterbitkan BSR



Dipindai dengan CamScanner



Balai
Sertifikasi
Elektronik

SURAT SELESAI MENELITI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 06/199-03/0121

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nurlaela
Jabatan : Branch Operations & Service Manager
NIP : 2184008805

Menerangkan bahwa :

Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal "STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA NASABAH PRODUK MITRAGUNA BERKAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PEMBANTU BARRU"

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 12 Juni 2026

PT. Bank Syariah Indonesia
Branch Office Barru

 **PT. Bank Syariah Indonesia**
KCP Barru

Nurlaela
Branch Operations & Service Manager

BERITA ACARA REVISI JUDUL SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8 Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 Fax.24404
Po Box 909 Parepare 91100 website : www.iainpare.ac.id, email : mail@iainpare.ac.id

**BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : CHERINA
N I M : 2220203862201056
Prodi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH DALAM
MENGATASI KREDIT MACET NASABAH PADA PRODUK GRIYA HASANAH PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KCP BARRU

Telah diganti dengan judul baru:

STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA NASABAH PRODUK
MITRAGUNA BERKAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PEMBANTU BARRU

dengan alasan / dasar:

.....
.....

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 6 Juli 2026

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. I Nyoman Budiono, M.M

Mengetahui
Dekan,



Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.
NIP. 197811012009121003

PEDOMAN WAWANCARA

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bhakti No.8 Soreang 91132 Telp. (0421)21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

PEDOMAN WAWANCARA

NAMA MAHASISWA : CHERINA
NIM : 2220203862201056
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
JUDUL : STRATEGI PENANGANAN PEMBIAYAAN
BERMASALAH PADA NASABAH PRODUK
MITRAGUNA BERKAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG PEMBANTU BARRU

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KARYAWAN BSI KCP BARRU**A. Prosedur dan Analisis Pemberian Pembiayaan Mitraguna Berkah**

1. Dapatkah Anda menjelaskan bagaimana prosedur pemberian pembiayaan terutama pada produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru dimulai dari pengajuan hingga pencairan?
2. Apa saja syarat administratif yang wajib dipenuhi calon nasabah pembiayaan sebelum pembiayaan dapat disetujui?
3. Bagaimana proses verifikasi dan pemeriksaan dokumen nasabah dilakukan?

4. Apa saja prinsip atau kriteria yang digunakan dalam menganalisis kelayakan peminjam sebelum Bank memberikan pinjaman?
5. Bagaimana mekanisme penentuan plafon pinjaman dan jangka waktu angsuran bagi nasabah?
6. Seberapa sering dilakukan monitoring terhadap anggota setelah pembiayaan diberikan, dan dalam bentuk apa monitoring tersebut dilakukan?
7. Menurut pengalaman Anda, bagian mana dari prosedur analisis pembiayaan yang paling sering menentukan keberhasilan atau kegagalan pembiayaan?

B. Kondisi Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Mitraguna

1. Bagaimana kondisi pembiayaan bermasalah pada produk Mitraguna saat ini?
2. Apakah terdapat peningkatan jumlah pembiayaan bermasalah dalam beberapa tahun terakhir?
3. Bagaimana klasifikasi pembiayaan bermasalah di Bank Syariah KCP Barru?
4. Pada tahap apa biasanya pembiayaan mulai mengalami kendala pembayaran? dan bagaimana indikator awal pembiayaan dikategorikan bermasalah?

C. Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Mitraguna Berkah

1. Apa saja faktor utama penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
2. Apakah faktor tersebut lebih dominan berasal dari internal nasabah atau eksternal nasabah?
3. Sejauh mana kondisi ekonomi dalam mempengaruhi kemampuan nasabah untuk membayar kewajibannya?
4. Apakah perubahan kebijakan pemerintah berdampak pada pembiayaan?

5. Apakah terdapat kesalahan analisis awal pembiayaan atau lemahnya monitoring yang menyebabkan pembiayaan bermasalah?
6. Bagaimana pengaruh karakter nasabah terhadap kelancaran pembayaran?
7. Apakah kebijakan internal bank sudah cukup adaptif dalam mencegah pembiayaan bermasalah?

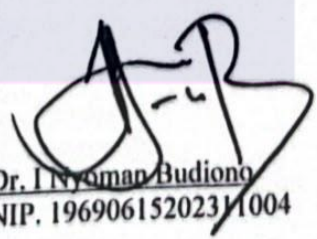
D. Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

1. Apa saja langkah yang dilakukan bank dalam menangani pembiayaan bermasalah?
2. Prosedur apa yang dilakukan ketika nasabah mulai menunggak?
3. Apa langkah Bank ketika pembiayaan masuk kategori kurang lancar, diragukan, atau macet?
4. Apakah strategi rescheduling, reconditioning, dan restructuring sering diterapkan? Dan bagaimana pelaksanaannya?
5. Apakah bank memiliki unit khusus untuk penanganan pinjaman bermasalah?
6. Apakah dilakukan pendekatan persuasif kepada nasabah yang kesulitan?
7. Apakah bank memberikan keringanan seperti perpanjangan tenor?
8. Apakah penyitaan jaminan menjadi langkah terakhir, dan bagaimana prosesnya?
9. Dalam kondisi apa bank melakukan tindakan hukum?
10. Bagaimana prosedur pelelangan jaminan?
11. Upaya apa yang paling efektif menurut bank dan seberapa efektif upaya penyelesaian yang telah dilakukan?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK ANGGOTA / NASABAH

1. Bagaimana pengalaman Anda saat mengajukan pembiayaan di bank?
2. Apakah persyaratan yang diminta mudah dipenuhi?
3. Apakah pihak bank menjelaskan akad dan kewajiban dengan jelas?
4. Bagaimana proses pencairan pembiayaan menurut Anda?
5. Bagaimana respon pihak bank saat Anda mengalami keterlambatan? Apakah pihak bank pernah menghubungi terkait keterlambatan pembayaran?
6. Bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan (telepon, kunjungan, dll)?
7. Apakah bank menawarkan solusi atau Apakah bank memberikan solusi atau keringanan? Misalnya dengan restrukturisasi?
8. Apakah solusi tersebut membantu?
9. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap pendekatan dan penanganan yang dilakukan oleh bank?


Mengetahui,
Pembimbing,-


Dr. I Nyoman Budiono
NIP. 19690615202311004

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rusli
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 46 TAHUN
Pekerjaan : Karyawan BSN

Menerangkan bahwa :

Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

22 Mei 2026

Yang Bersangkutan,


Muhammad Rusli

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARDIANYA -
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 30
Pekerjaan : KARYA BAHAN

Menerangkan bahwa :

Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

22 Mei 2026

Yang Bersangkutan,



ARDIANYA

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : E.M. IRFAN
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
Umur : 36
Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA

Menerangkan bahwa :

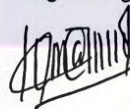
Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

20 Mei 2026

Yang Bersangkutan,



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : S. Najamuddin Assagaf
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 42
Pekerjaan : Karyawan BSI

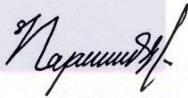
Menerangkan bahwa :

Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

22 Mei 2026
Yang Bersangkutan,


S. Najamuddin Assagaf

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Rahman Awan, S.Pd.i, MH.
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 50
Pekerjaan : ASN

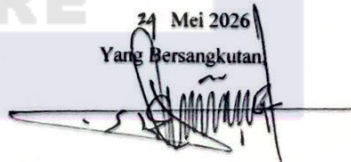
Menerangkan bahwa :

Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

24 Mei 2026
Yang Bersangkutan



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ruslan, S. Pd.1
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Umur : 43 Tahun
Pekerjaan : Guru (Pns)

Menerangkan bahwa :

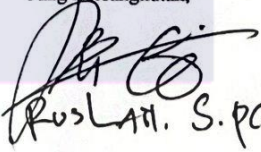
Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Baru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

24 Mei 2026

Yang Bersangkutan,


Ruslan, S. Pd.1

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasbiah
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 41
Pekerjaan : PNS

Menerangkan bahwa :

Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mei 2026

Yang Bersangkutan,


Hasbiah

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ILHAM SYAM
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
Umur : 22
Pekerjaan : PNS

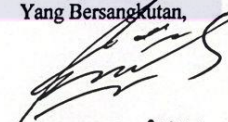
Menerangkan bahwa :

Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

24 Mei 2026
Yang Bersangkutan,


ILHAM SYAM

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KARTINI
Jenis Kelamin : WANITA
Umur : 45
Pekerjaan : ASN PPPK

Menerangkan bahwa :

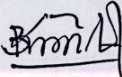
Nama : Cherina
NIM : 2220203862201056
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya guna melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk MitraGuna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

29 Mei 2026

Yang Bersangkutan,


KARTINI

Wawancara dengan Bapak Muhammasd Rusli Selaku *Customer Bussiness Relationship Manager* Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru



Wawancara dengan Bapak Ardiansyah Selaku *Funding Transaction Staff* Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru



Wawancara dengan Bapak S. Najamuddin Assegaf Selaku *Customer Service Executive* Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru



Wawancara dengan Bapak E.M Irfan Selaku *AM Staff TAD* Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru



Wawancara dengan Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru





LAMPIRAN



BIOGRAFI PENULIS



CHERINA, lahir pada tanggal 19 Juli 2004, Alamat Jl. Gelora Mandiri Lamaubeng Kelurahan Lompoe Kecamatan Bacukiki. Penulis merupakan putri bungsu dari pasangan Alm. Jabri Takdir dan Almh. Rabania yang merupakan anak ke 3 dari 3 bersaudara. Penulis memulai pendidikannya di UPT Sekolah Dasar (SD) 62 Negeri Parepare, pada tahun 2011-2017. Selanjutnya penulis menempuh Sekolah Menengah Pertama (SMP) 4 Negeri Parepare tahun 2017-2019. Setelah itu melanjutkan pendidikan di UPT Sekolah Menengah Atas (SMA) 5 Bulukumba pada tahun 2019-2022.

Kemudian penulis melanjutkan studi perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan proram studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah. Dalam rangka memperoleh gelar sarjana terapan akuntansi penulis mengajukan skripsi dengan judul **“Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Nasabah Produk Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Barru”**

Motto : *“It’s Fine to fake it till you make it, until you do, until it’s true”-Taylor Swift*