

**PENGENDALIAN KOLEKTIBILITAS PEMBIAYAAN
KONSUMTIF PADA BNI SYARIAH CABANG SURAKARTA**

TUGAS AKHIR MAGANG



Ditulis oleh:

Nama : Syifa Almiera
Nomor Mahasiswa : 16311208
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Keuangan

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2022

**PENGENDALIAN KOLEKTIBILITAS PEMBIAYAAN
KONSUMTIF PADA BNI SYARIAH CABANG SURAKARTA**

TUGAS AKHIR MAGANG

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh:

Nama : Syifa Almiera
Nomor Mahasiswa : 16311208
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Keuangan

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku.



SYIFA ALMIERA

PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

PENGENDALIAN KOLEKTIBILITAS PEMBIAYAAN KONSUMTIF PADA BNI SYARIAH CABANG SURAKARTA

TUGAS AKHIR MAGANG

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Nama : Syifa Almiera
Nomor Mahasiswa : 16311208
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Yogyakarta, 14 November 2021

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Abdur Rafik
14/11/2021

Abdur Rafik, SE., M.Sc.

Abdur Rafik, SE., M.Sc., CSA.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

**TUGAS AKHIR BERJUDUL
PENGENDALIAN KOLEKTIBILITAS PEMBIAYAAN KONSUMTIF PADA BNI SYARIAH
CABANG SURAKARTA**

Disusun Oleh : **SYIFA ALMIERA**
Nomor Mahasiswa : **16311208**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Selasa, 14 Desember 2021

Penguji/ Pembimbing Tugas Akhir : Abdur Rafik,,S.E., M.Sc.

Penguji : Abdul Moin,,S.E., M.B.A., Ph.D., CQRM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

اجتازت امتحانها

ABSTRAK

Terjadinya pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020 di Indonesia mengakibatkan kolektibilitas pembiayaan konsumtif di BNI Syariah Cabang Surakarta menurun. Sehingga tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana BNI Syariah Cabang Surakarta mengendalikan kolektibilitas I dan II pada pembiayaan konsumtif agar tidak menurun. Pendekatan atau metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam bentuk pengumpulan data berupa dokumen. Unit analisis yang menjadi objek penelitian ini adalah pihak manajemen kantor cabang, unit pengelola pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif dan unit operasional atau administratif pembiayaan pada BNI Syariah Cabang Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan pembiayaan konsumtif kolektibilitas I mengalami peningkatan sedangkan perkembangan pembiayaan konsumtif kolektibilitas II mengalami penurunan, sehingga terbukti bahwa BNI Syariah dapat mengendalikan pembiayaan konsumtif kolektibilitas I dan II. Oleh karena itu, sistem EWS (*Early Warning System*) yang dimiliki BNI Syariah dapat terus digunakan dalam pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif, dan untuk masa yang akan datang perlu dilakukan ekspansi pembiayaan konsumtif untuk meningkatkan kontribusi pendapatan bagi BNI Syariah cabang Surakarta.

Kata kunci: BNI Syariah, kolektibilitas, kualitas pembiayaan, pembiayaan konsumtif, EWS (*Early Warning System*)

ABSTRACT

The occurrence of the Covid-19 pandemic at the beginning of 2020 in Indonesia resulted in the collectibility of consumptive financing at the BNI Syariah Surakarta branch to decline. So the purpose of this study is to find out how BNI Syariah Surakarta Branch controls collectibility I and II on consumptive financing so that it does not decrease. The approach or method in this study uses qualitative methods by means of observation, interviews, and documentation in the form of data collection in the form of documents. The unit of analysis that is the object of this research is the branch office management, the management unit for quality control of consumptive financing and the operational or administrative financing unit at BNI Syariah Surakarta Branch. The results of this study indicate that the development of collectibility I consumptive financing has increased while the development of collectibility II consumptive financing has decreased, so it is evident that BNI Syariah can control collectibility I and II consumptive financing. Therefore, BNI Syariah's EWS (Early Warning System) system can continue to be used in controlling the quality of consumptive financing, and in the future it is necessary to expand consumptive financing to increase revenue contribution for BNI Syariah Surakarta branch.

Keywords: BNI Syariah, collectibility, quality of financing, consumer financing, EWS (Early Warning System)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang telah memberikan pertolongan, kemudahan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan kegiatan magang dan penyusunan laporan akhir magang yang berjudul “Pengendalian Kolektibilitas Pembiayaan Konsumtif Pada BNI Syariah Cabang Surakarta”.

Penyusunan laporan magang ini sebagai syarat kelulusan mata kuliah tugas akhir Fakultas Bisnis dan Ekonomika di Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa berbagai pihak telah memberikan bantuan dan dukungan dalam pelaksanaan magang maupun menyelesaikan laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph. D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Abdur Rafik, SE., M.Sc., CSA selaku dosen pembimbing penulis dalam menyelesaikan laporan magang.
4. Bapak Syahdian Noor selaku *Operational Manager* dan para karyawan BNI Syariah Cabang Surakarta.
5. Bapak Dody Rukadi dan Ibu Ristin Kartika selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa.
6. Serta teman-teman yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan magang ini baik secara langsung dan tidak langsung.

Terima kasih juga semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu-satu. Proposal ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik maupun saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang

hati. Semoga laporan magang ini bisa memberikan manfaat dan menambah pengetahuan untuk berbagai pihak. Aaamiin.

Yogyakarta, 15 November 2021

Syifa Almiera



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Profil Perusahaan | 1 |
| 1.2 Latar Belakang | 9 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 14 |
| 1.4 Tujuan Magang | 14 |
| 1.5 Manfaat Magang | 14 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Pengertian Bank | 15 |
| 2.2 Pengertian Bank Syariah | 15 |
| 2.2.1 Sumber Pendapatan Bank Syariah | 17 |
| 2.3 Pembiayaan | 18 |
| 2.4 Jenis Akad Transaksi Syariah | 18 |
| 2.5 Jenis-Jenis Pembiayaan Syariah..... | 20 |
| 2.5.1 Dilihat dari Segi Kegunaan | 21 |
| 2.5.2 Dilihat dari Segi Tujuan kredit..... | 21 |
| 2.6 Prinsip-Prinsip Pembiayaan | 21 |
| 2.7 Prosedur Pembiayaan | 25 |
| 2.8 Kolektibilitas atau Kualitas Pembiayaan..... | 27 |
| 2.9 Pembiayaan Bermasalah | 30 |
| 2.9.1 Pengendalian Pembiayaan Bermasalah..... | 31 |

| | |
|---|----|
| 2.9.2 Aspek-Aspek Pengendalian Pembiayaan | 31 |
| 2.10 Penyelamatan Biaya | 32 |
| 2.11 Kerangka Kerja | 33 |
| BAB III METODOLOGI | |
| 3.1 Pendekatan | 35 |
| 3.2 Unit Analisis | 40 |
| BAB IV HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI | |
| 4.1 Kesimpulan Hasil Wawancara.. | 42 |
| 4.2 Unit Pengelolaan Pembiayaan | 46 |
| 4.3 Alur Proses Pembiayaan Konsumtif BNI Syariah Cabang Surakarta | 48 |
| 4.4 Syarat-Syarat <i>Mandatory</i> Pembiayaan Konsumtif | 50 |
| 4.5 Sistem Pengendalian EWS (<i>Early Warning System</i>)..... | 52 |
| 4.6 Kolektibilitas Pembiayaan Konsumtif Kolektibilitas I dan II BNI Syariah Cabang Surakarta | 57 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 61 |
| 5.2 Saran..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |

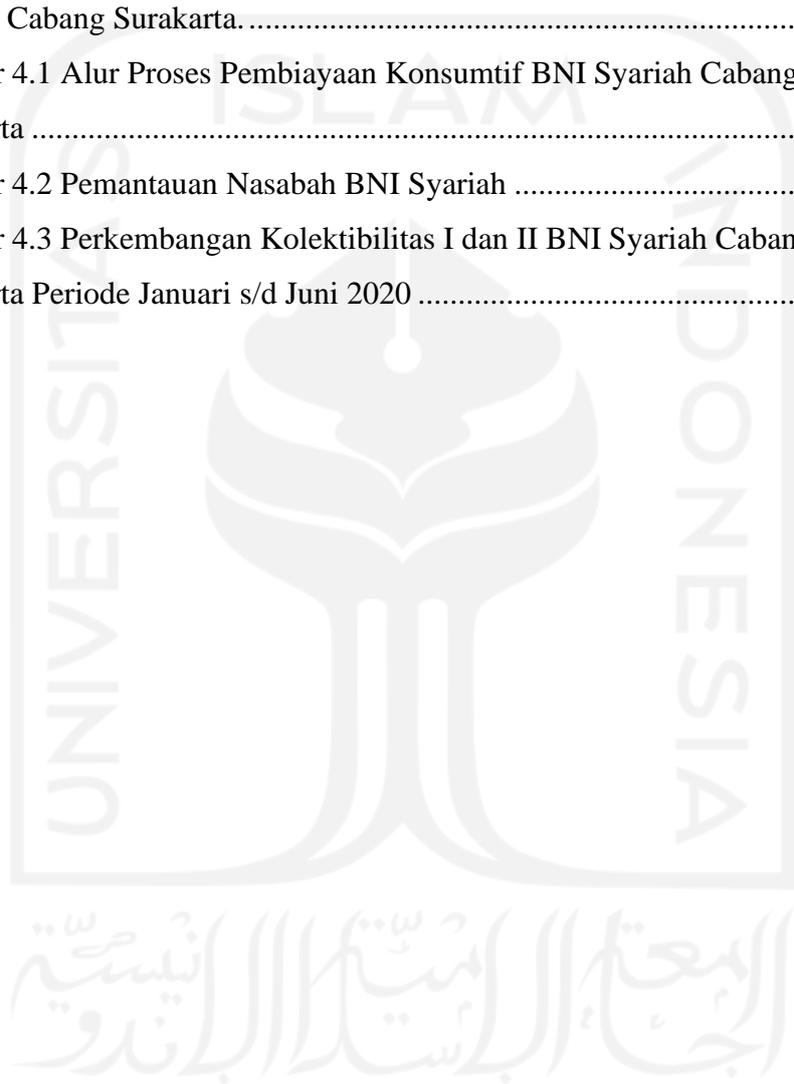
DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Kriteria EWS dan Sumber Permasalahan | 54 |
| Tabel 4.2 Penanganan Sumber Masalah dan Aksi Penanganannya..... | 56 |
| Tabel 4.3 Rekap Hasil EWS Kolektibilitas I dan II..... | 59 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Surakarta | 8 |
| Gambar 2.1 Kerangka pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif pada BNI Syariah Cabang Surakarta. | 34 |
| Gambar 4.1 Alur Proses Pembiayaan Konsumtif BNI Syariah Cabang Surakarta | 48 |
| Gambar 4.2 Pemantauan Nasabah BNI Syariah | 53 |
| Gambar 4.3 Perkembangan Kolektibilitas I dan II BNI Syariah Cabang Surakarta Periode Januari s/d Juni 2020 | 60 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Magang | 66 |
| Lampiran 2 Surat Persetujuan Magang | 67 |
| Lampiran 3 Log Harian | 68 |
| Lampiran 4 Formulir Penilaian | 71 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

Keberadaan bank dalam menggerakkan roda perekonomian nasional tidak diragukan lagi mempunyai peran yang besar dimana bank merupakan salah satu sektor jasa keuangan yang mampu berkembang dengan pesat dan dapat menunjang perekonomian nasional, sebagaimana Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Bank adalah badan hukum yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank memiliki peran yang sangat penting dan strategis di dalam menopang pembangunan ekonomi nasional.

Sebagai lembaga jasa keuangan, salah satu peran nyata bank yaitu dalam menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan modal usaha melalui usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah. Dengan disalurkan dana untuk sektor riil di masyarakat tersebut, maka secara tidak langsung bank berperan menggerakkan roda perekonomian bagi masyarakat. Selain itu bank juga dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan barang-barang konsumtif melalui produk-produk bank yang dimanfaatkan kebutuhan konsumtif seperti fasilitas Kredit Perumahan Rakyat (KPR), kebutuhan perlengkapan rumah tangga, dan lainnya yang bersifat kebutuhan konsumtif.

Saat ini persaingan bank pun semakin ketat dengan banyaknya jumlah bank dimana tidak hanya bank konvensional tetapi telah hadir pula bank syariah, tidak

hanya bersaing sesama bank konvensional saja, namun saat ini dengan adanya bank syariah maka persaingan dalam merebut nasabah, bank dituntut harus mampu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Kondisi kompetisi usaha yang semakin tajam (*hyper competitive*) tidak dapat dielakkan oleh dunia usaha, baik bidang jasa, penjualan barang ataupun industri. Kondisi ini juga dihadapi oleh dunia perbankan pada umumnya maupun dunia perbankan Indonesia pada khususnya. (Hasibuan, 2008).

Perkembangan industri perbankan telah sampai pada tahapan atau tingkat yang sangat kompetitif baik secara kuantitas maupun kualitas, kondisi demikian memaksa bank harus dapat mengantisipasi perubahan lingkungan yang perubahannya saat ini sangat cepat dan tepat, sehingga bank harus dapat mengambil langkah-langkah strategis yang diperlukan.

Ditengah persaingan yang ketat bank sebagai salah satu sektor yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan pembangunan, sektor perbankan Indonesia sedang dihadapkan pada implikasi proses globalisasi keuangan yang menuntun perubahan pola pikir, penyesuaian teknik dan pola operasionalnya berdasarkan prinsip kehati-hatian. Dalam mengantisipasi kondisi persaingan yang ketat, dunia perbankan harus mampu mengkoordinasikan setiap fungsi yang ada, seperti operasi, keuangan, pemasaran, sumber daya manusia serta pengembangan. Semua fungsi tersebut sama pentingnya karena merupakan suatu sistem. Walaupun demikian, fungsi pemasaran menjadi pertimbangan utama dalam kaitannya dengan upaya perusahaan untuk memuaskan konsumen serta keinginan

pelanggan (*customer driven marketing*), karena hanya perusahaan yang mampu memuaskan konsumen yang akan tetap bertahan dalam persaingan ini.

Bank BNI Syariah termasuk salah satu pelopor berdirinya dan berkembangnya bank-bank syariah di Indonesia karena Bank BNI Syariah merupakan bank besar yang pertama membuka unit syariah.

Adapun sejarah berdirinya BNI Syariah dalam artikel IDN Times (Int, 2021), sebelum resmi menjadi sebuah bank, BNI Syariah dimulai dengan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI yang dibentuk pada 9 April 2000 berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998. Pada waktu itu UUS memiliki lima kantor cabang yaitu di Malang, Yogyakarta, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang, dan 31 kantor cabang pembantu.

Berawal dari rencana bisnis UUS BNI tahun 2003, ditetapkan status UUS bersifat sementara dan akan *spin off* pada 2009. Rencana tersebut dilaksanakan pada 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS).

Realisasi masa *spin off* pada Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif, dengan terbitnya Undang-Undang No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Selain itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin diperkuat dan kesadaran akan keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Pada Desember

2009, BNI Syariah memiliki 3 kantor wilayah dengan 68 kantor cabang, 218 kantor cabang pembantu, 13 kantor kas, 23 mobil layanan gerak dan 58 *payment point*.

Nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan kurang lebih 1.746 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah selalu memperhatikan kepatuhan terhadap aspek hukum syariah. Adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) seluruh produk BNI Syariah telah diuji oleh DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah (Int, 2021).

Dengan dilakukannya *spin off* BNI Syariah memiliki manajemen sendiri sehingga akan lebih fokus dalam mengelola bisnis, lebih independen, fleksibel, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan harapan menjadi bank syariah pilihan masyarakat. Hal ini terbukti setelah dilakukan *spin off* BNI Syariah mengalami pertumbuhan signifikan dimana aset saat *spin off* sebesar Rp.5.2 Trilyun, per 30 Juni 2020 tumbuh positif menjadi Rp. 43,64 Trilyun. Kebijakan dilakukannya pemisahan ini adalah langkah yang tepat terbukti dengan pertumbuhan positif aset tersebut. Selain itu, berbagai penghargaan diraih BNI Syariah baik dari lembaga pemerintah maupun lembaga swasta, media dan bahkan penghargaan tingkat Asia (Alfi, 2020).

Produk-produk yang dikelola oleh BNI Syariah merupakan produk-produk umum seperti produk bank lainnya, tidak hanya untuk memenuhi masyarakat muslim tetapi juga untuk masyarakat non-muslim, hanya saja dalam operasionalnya harus berdasarkan prinsip syariah. Untuk menunjang

operasionalnya BNI membuka layanan perbankan konsep *dual system banking*, yakni menyediakan layanan pembukaan rekening Syariah pada bank induknya yaitu bank BNI konvensional sehingga jaringan layanannya menjadi lebih luas dan menjadi keunggulan bagi BNI Syariah.

Produk-produk BNI Syariah terbagi menjadi dua yaitu produk dana dan produk pembiayaan. Produk dana antara lain ada giro wadi'ah, tabungan mudharabah, tabungan haji mudharabah, deposito mudharabah. Sedangkan produk pembiayaan terdiri dari pembiayaan produktif dan konsumtif. Pembiayaan produktif terbagi lagi menjadi dua yaitu pembiayaan modal kerja dan pembiayaan investasi. Sedangkan pembiayaan konsumtif terdiri dari multiguna iB hasanah, oto iB hasanah, multijasa iB hasanah, flexi iB hasanah, dan griya iB hasanah atau bisa disebut dengan KPR. Dan fokus pembahasan yang akan dibahas oleh penulis adalah pembiayaan konsumtif pada produk griya iB hasanah atau KPR. Secara singkat, pengertian dari griya iB hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing (Pak Syahdian Noor, *Operational Manager BNI Syariah Cabang Surakarta*, 2020).

Seiring perkembangan usaha BNI Syariah maka dilakukan perluasan jaringan, salah satu perluasan jaringan tersebut didirikan cabang di kota Surakarta yang mulai beroperasi sejak tahun 2005 dimana jangkauan layanannya mencakup wilayah Soloroya yang meliputi Kota Surakarta, Kabupaten Sragen,

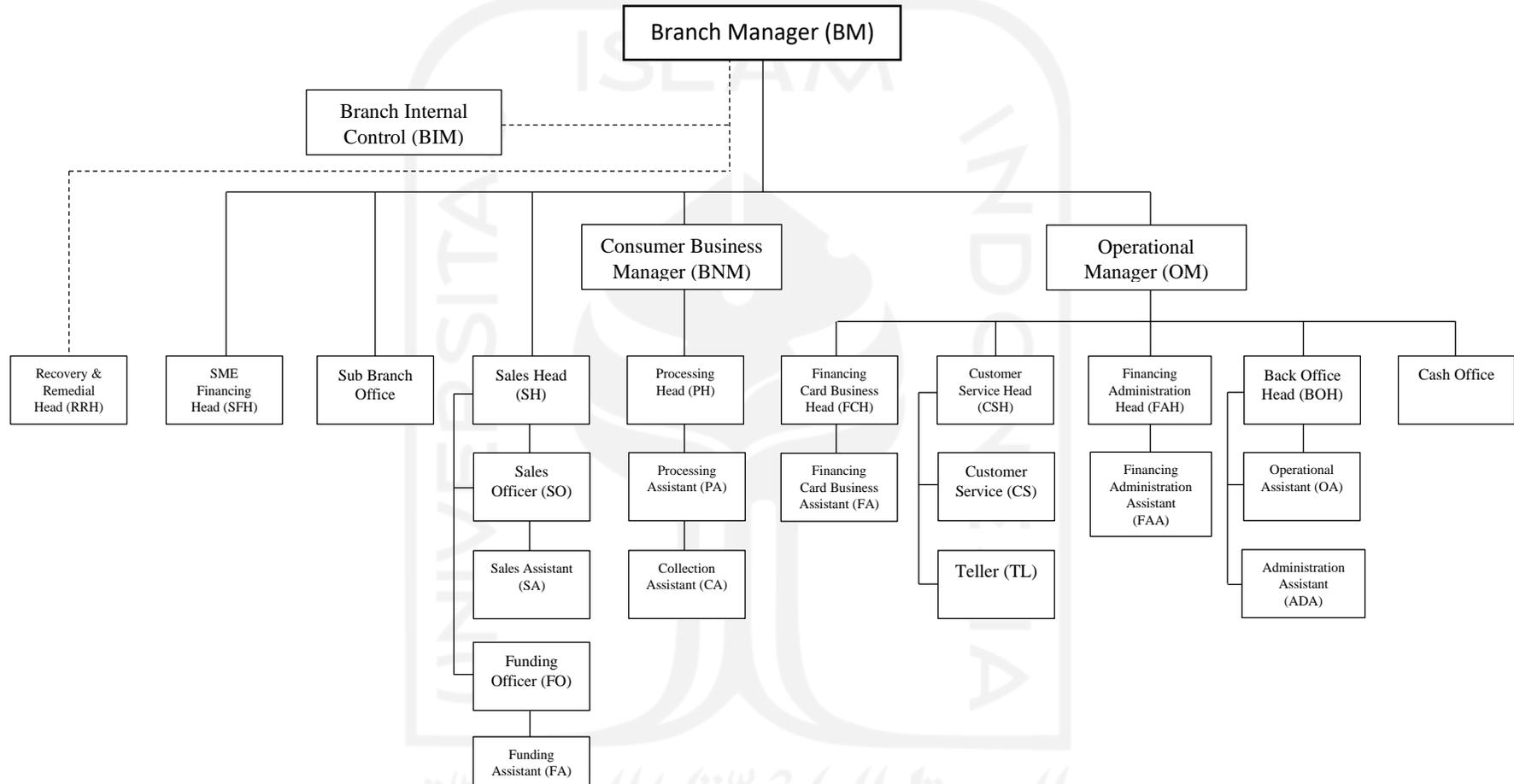
Klaten, Boyolali, dan Sukoharjo yang dinilai memiliki potensi bisnis. BNI Syariah Surakarta memiliki lima outlet yaitu satu kantor cabang utama dan empat unit kantor cabang pembantu dan satu mobil layanan gerak.

BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta mempunyai landasan mengacu pada prinsip syariah, yaitu:

1. Memperlakukan uang hanya sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditas.
2. Menjauhi riba, karena mengandung ketidakadilan dan dapat merusak kemitraan.
3. Dalam bank syariah ada beberapa hal yang dilarang, yaitu:
 - a. Gharar, adalah transaksi mengandung unsur penipuan dari salah satu pihak sehingga yang lain dirugikan.
 - b. Maysir, adalah transaksi yang mengandung unsur perjudian, profit atau spekulasi yang tinggi.
 - c. Riba, adalah transaksi dengan adanya tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjaman dan kredit yang bertentangan dengan ajaran Islam.
 - d. Riswah, adalah perbuatan suap berupa uang, fasilitas atau bentuk lain yang melawan hukum untuk mendapatkan kemudahan dalam suatu transaksi (Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah).

Kemudian BNI Syariah Surakarta dalam menjalankan bisnisnya mengacu pada *corporate strategy* kantor pusatnya yang pada prinsipnya adalah meraih peluang-peluang baru untuk meningkatkan bisnis dan mengoptimalkan pemasaran produk-produk dan meningkatkan akses layanan kepada masyarakat serta menjalankan operasional berlandaskan ketentuan berlaku dan sesuai syariat islam. Sehingga Kantor Cabang Surakarta diberikan target oleh kantor pusatnya setiap awal tahunnya. Pencapaian target dilakukan evaluasi setiap semester atau dalam satu tahun dilakukan dua kali evaluasi kinerja bisnisnya. (Pak Syahdian Noor, *Operational Manager BNI Syariah Surakarta*, 2020).

Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta



Sumber: BNI Syariah Cabang Surakarta, 2020

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Surakarta

1.2 Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha di industri jasa perbankan bank konvensional maupun syariah di Indonesia semakin ketat, dikarenakan banyak berdiri lembaga keuangan bank dimana masing-masing bank tersebut berlomba-lomba melakukan inovasi produk-produk menarik dengan berbagai keunggulan serta layanan terbaiknya. Inovasi produk dan layanan yang dilakukan bank dibuat oleh bank dalam rangka merebut nasabah pemilik dana dengan instrumen produk-produknya berupa tabungan, deposito, dan giro. Sedangkan kredit atau pembiayaan dalam bentuk kredit modal kerja atau investasi maupun untuk kebutuhan konsumtif masyarakat serta jasa-jasa lainnya.

Demikian pula Bank Syariah menjalankan aktivitas usahanya tidak berbeda sebagaimana bank konvensional menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat dan melayani lalu lintas keuangan, hanya saja Bank syariah dalam menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip Syariah dengan tetap fokus pada bisnisnya mendapatkan keuntungan.

Untuk mendapatkan keuntungan bank menyalurkan pembiayaan baik ke sektor-sektor produktif maupun konsumtif. Bisnis pembiayaan ini akan memberikan keuntungan bagi bank namun juga memiliki resiko yang cukup besar yang dapat berpengaruh pada kesehatan dan kelangsungan usaha, apalagi sumber pendapatan utama bank pada umumnya bersumber dari pendapatan penyaluran pembiayaan tersebut.

Kasmir (2014) menyebutkan bahwa tujuan pemberian kredit adalah untuk mencari keuntungan, membantu usaha nasabah dan membantu pemerintah.

Pinjaman merupakan sumber pendapatan terbesar dan paling nyata dari resiko kredit. Oleh karena itu, bank perlu mengelola resiko pembiayaan secara efektif agar tujuan penyaluran pembiayaan tersebut dapat memberikan pendapatan sesuai yang diharapkan dan dapat terjaga kesehatan dan kelangsungan usahanya (Ikatan bankir Indonesia, 2014).

Resiko dalam pemberian pembiayaan itu sendiri karena adanya ketidakpastian yang dapat menghambat kelancaran pengembalian pembiayaan. Sehingga bank dalam pemberian pembiayaan akan mempertimbangkan kelayakan nasabah sesuai dengan kebijakan pembiayaan yang telah ditetapkan oleh masing-masing bank. Selain itu untuk mencegah kemacetan pembiayaan perlu upaya pengendalian pembiayaan yang telah diberikan tetap lancar dengan melakukan pemantauan intensif pada bank.

Untuk meminimalkan pembiayaan bermasalah atau macet maka diperlukan pengawasan pembiayaan. Menurut Abdullah (2005), pemantauan kredit adalah proses pemantauan pemberian kredit untuk memastikan bahwa pelaksanaannya dijalankan secara optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pentingnya pengawasan kredit adalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan kegiatan sebelum suatu kegiatan berlangsung atau untuk meminimalisir terjadinya NPL (*Non Performing Loan*). Pemantauan kredit dilakukan secara berkesinambungan mulai dari pengajuan kredit hingga pelunasan pinjaman.

Dengan demikian dapat disimpulkan kondisi kualitas pembiayaan lancar menggambarkan proses pemberian pembiayaan dilakukan secara benar dan adanya

kemampuan bank dalam mengendalikan pembiayaan terhindar dari macet sampai dengan pembiayaan lunas menjadi salah satu penilaian kualitas manajemen dalam mengelola pembiayaan baik.

Seiring dengan perkembangan bank syariah di Indonesia yang sangat pesat, maka PT. Bank BNI Syariah sebagai lembaga keuangan juga berlomba-lomba memperebutkan pasar pembiayaan baik pembiayaan produktif maupun konsumtif guna memperoleh pendapatan usahanya. BNI Syariah terus melakukan pengembangannya dengan memperluas jaringan di berbagai wilayah berupa cabang dan kantor cabang pembantu sebagai strategi layanan kepada para nasabah serta membuat inovasi produk pembiayaan yang menarik bagi masyarakat.

BNI Syariah cabang Surakarta sebagai badan usaha jasa keuangan yang hadir untuk melayani dan menunjang ekonomi ummat di wilayah Soloraya mencakup Kota Surakarta, Klaten, Sragen, Sukoharjo dan Boyolali. Penyaluran pembiayaan baik pada sektor produktif maupun konsumtif dengan mengedepankan pemilihan kualitas nasabah yang baik dan menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*). Dalam penyaluran pembiayaan tentunya BNI Syariah akan menerapkan aspek kelayakan nasabah dengan harapan pembiayaan yang disalurkan akan lancar sehingga BNI Syariah mendapatkan pendapatan atas penyaluran pembiayaan berupa bagi hasil atau margin.

Resiko kemacetan kewajiban pengembalian pokok berikut keuntungan berupa bagi hasil atau margin akan selalu menghantui pihak bank, oleh karena itu selain aspek kelayakan saat pemberian pembiayaan, maka manajemen

pengendalian resiko nasabah pembiayaan harus menjadi fokus agar terjaga dalam *performance* pembiayaan lancar. *Performance* kualitas pembiayaan lancar bagi BNI Syariah adalah sangat penting selain akan berkontribusi dalam pendapatan bank juga untuk menjaga reputasi agar terhindar dari status bank dalam pengawasan dari pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akibat kondisi pembiayaan yang macet.

Penyaluran pembiayaan BNI Syariah cabang Surakarta sampai dengan posisi bulan juni 2020 sebesar Rp.378.804 juta dengan komposisi penyaluran pembiayaan produktif sebesar Rp.117.501 juta (30.02%) dan penyaluran pembiayaan konsumtif sebesar Rp.261.302 juta (69.98%).¹ Untuk memperoleh keuntungan maka pembiayaan tersebut harus dikelola dengan baik agar pembayaran bagi hasil lancar dan memberikan kontribusi positif bagi BNI Syariah Surakarta. Khususnya pembiayaan konsumtif yang komposisinya dominan maka harus menjadi perhatian untuk dijaga kualitas agar tetap berada pada kolektibilitas lancar.

Sebagaimana diketahui periode awal tahun 2020 bulan maret, dunia mengalami pandemi covid-19, dimana virus tersebut pertama kali muncul di Wuhan, China kemudian menyebar ke berbagai negara di dunia tidak terkecuali Indonesia, dampaknya banyak sektor ekonomi tidak berjalan disebabkan aktivitas masyarakat yang terbatas, menyebabkan permintaan barang dan jasa menurun, sehingga produksi menurun dan terjadi efisiensi salah satunya pengurangan tenaga kerja dan penurunan upah. Kondisi tersebut secara langsung berpengaruh terhadap kelancaran kewajiban angsuran pembiayaan.

¹ Fendi, Penyelia Keuangan dan Umum BNI Syariah cabang Surakarta, 2020.

Kondisi pandemi covid-19 ini tentunya akan berdampak pula kepada nasabah BNI Syariah, pembayaran angsuran yang menjadi kewajiban nasabah menjadi terganggu baik akibat aktivitas usaha yang menurun, maupun dampak dari penurunan upah atau gaji karyawan yang diterima dimana hal tersebut merupakan sumber pembayaran angsurannya.

Bagi BNI Syariah Surakarta sebagai badan usaha yang bergerak dalam penyaluran pembiayaan akan menjadi lebih berat dengan adanya pandemi Covid-19 tersebut dalam mengelola pembiayaannya dimana potensi pembiayaan yang menunggak berpotensi meningkat. Meningkatnya nasabah menunggak yang akan menurunkan kolektibilitas maka berdampak pada pencadangan biaya yang akan mempengaruhi pada laba bank.

Untuk mendapatkan profit atau laba yang diharapkan, maka bank harus mempertahankan pembiayaan yang berkualitas atau lancar, sehingga bank akan menerima pendapatan pembayaran bagi hasil dari nasabahnya. Dalam prakteknya bank akan selalu berhadapan dengan pembiayaan bermasalah atau macet yang secara langsung menimbulkan beban pencadangan atas pembiayaan bermasalah tersebut. Oleh karena itu, bank akan selalu membuat berbagai strategi untuk mengendalikan pembiayaan yang telah diberikan tersebut tidak menurunkan kolektibilitas nasabahnya dari lancar (kolektibilitas I) ke dalam perhatian khusus (kolektibilitas II) dan apalagi menurun ke kolektibilitas macet, maka bank akan berusaha semaksimal terhadap nasabah yang potensial akan dipertahankan lancar dan yang tidak berpotensi membaik kolektibilitasnya akan dilakukan penyelamatan pembiayaan tersebut agar lunas.

Oleh karena itu, pentingnya kondisi pembiayaan lancar bagi suatu bank maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pembiayaan yang dominan di BNI Syariah Surakarta yaitu pembiayaan konsumtif terkait dengan upaya-upaya yang dilakukan manajemen BNI Surakarta dalam pengendalian kolektibilitas pembiayaan konsumtif.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana strategi dalam mengendalikan pembiayaan konsumtif agar tetap lancar di BNI Syariah Cabang Surakarta?

1.4 Tujuan Magang

Menganalisis langkah yang ditempuh BNI Syariah dalam pengendalian pembiayaan konsumtif dalam kondisi kualitas lancar.

1.5 Manfaat Magang

Dengan melakukan kegiatan magang di BNI Syariah ini, maka peserta magang diharapkan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai persiapan diri atau mendapatkan bekal praktek dalam dunia kerja sebagai persiapan diri memasuki dunia kerja.
2. Kesempatan menambah ilmu dan mengetahui langsung tentang dunia perbankan dan tata cara pengelolaan pembiayaan.
3. Melatih beradaptasi dalam lingkungan dunia kerja.
4. Melatih dan meningkatkan daya analisa terhadap permasalahan dan memberikan saran-saran perbaikan kepada pihak manajemen.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud bank adalah badan hukum yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Menurut Kasmir (2014), bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.

2.2 Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri bank umum syariah dan bank pembiayaan syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang selalu berlandaskan peraturan Islam dalam kegiatannya. Islam sebagai sistem kehidupan (*way of life*) tidak hanya terbatas pada permasalahan peraturan atau hukum semata namun juga harus diiringi dengan tindakan dalam aktivitasnya yang selalu berpijak atau berpegang teguh pada ajaran Islam. Termasuk dalam hal ini perbankan sebagai salah satu *agent of development*. Untuk menjalankan kegiatan operasional bank

syariah tetap berlandaskan pada hukum syariah dan tidak melanggarnya agar rida Allah *Subhanahu wa Ta'ala* senantiasa selalu diperolehnya dan segala apapun yang menjadi tujuan tercapai. Diakui bahwa dengan sistem yang berlandaskan pada hukum syariah, perbankan syariah yang diyakini tidak memberatkan nasabah dan dapat dipercaya bahwa bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam mencapai tujuannya mulai diminati banyak masyarakat baik di Indonesia maupun negara lain (Lubis, 2010).

Selanjutnya para pakar memberikan pendapatnya mengenai pengertian bank syariah di bawah ini:

1. Perwataatmadja (2007) mengutarakan bahwa bank syariah adalah bank yang menjadikan hukum syariah Islam sebagai acuan atau pedoman dalam aktivitas operasional sehari-harinya agar dalam kegiatannya tersebut tidak terlepas dari pegangan hidup yaitu Al-quran dan Hadist.
2. Sudarsono (2012) menyatakan bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang menawarkan pinjaman atau kredit, layanan pembayaran dan peredarang uang lainnya yang beroperasi sesuai dengan syariah atau prinsip-prinsip Islam.
3. Menurut Schaik dalam buku (Ismail, 2013) mengutarakan bahwa bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang didirikan atas dasar hukum syariah Islam, yang dengan sistem meninggalkan sistem riba dan mengambil sistem bagi hasil antara bank dan nasabah.

Berdasarkan pengertian atau yang dimaksud bank Syariah diatas, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah adalah suata lembaga jasa keuangan yang

menjalankan usaha dan fungsinya menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali masyarakat pada sektor-sektor produktif maupun untuk memenuhi kebutuhan konsumtif serta memberikan layanan lalulintas keuangan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip syariah serta yaitu alquran dan hadits.

2.2.1 Sumber Pendapatan Bank Syariah

Kegiatan penyaluran pembiayaan merupakan sumber pendapatan dominan bank syariah. Menurut Wiroso (2005) kelompok pendapatan bank syariah sebagai berikut:

1. "Pendapatan Operasional Utama
 - a. Pendapatan dari jual beli
 - 1) Pendapatan *margin murabahah*
 - 2) Pendapatan bersih *salam parallel*, dan
 - 3) Pendapatan bersih *istishna parallel*.
 - b. Pendapatan dari sewa
 - 1) Pendapatan bersih *ijarah*.
 - c. Pendapatan dari bagi hasil
 - 1) Pendapatan bagi hasil *mudharabah*, dan
 - 2) Pendapatan bagi hasil Murabahah.
2. Pendapatan Operasional Lainnya

Pendapatan administrasi penyaluran, pendapatan *fee* atas kegiatan bank yang berbasis imbalan, seperti *fee*, *fee inkaso*, *fee kliring*, dan *fee mudharabah muqayadah* bank bertindak sebagai agen”.

2.3 Pembiayaan

Pembiayaan menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dimaksud dengan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah.
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik.
- c. Transaksasi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istishna.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh, dan
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.

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

2.4 Jenis Akad Transaksi Syariah

OJK (Otoritas Jasa Keuangan) selaku lembaga yang mengatur dan mengawasi industri jasa keuangan yang sehat serta mengacu pada pernyataan kesesuaian syariah dari DSN MUI atau juga Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) membagi akad-akad transaksi syariah sebagai berikut (Otoritas Jasa Keuangan, 2017):

- a. Wadiah.

Akad atau perjanjian untuk menjaga harta benda atau uang antara pihak yang memiliki harta benda atau uang dan pihak yang diberi kepercayaan untuk menjaga keamanan, keselamatan, serta keutuhan barang atau uang.

b. Mudharabah

Perjanjian kerjasama suatu usaha antara pihak pertama (malik, shahibul mal, atau bank syariah) yang memberikan seluruh modal dan pihak kedua ('amil, mudharib, atau nasabah) yang bertindak sebagai pengelola dana dengan kesepakatan yang ditetapkan dalam suatu akad, sedangkan kerugian ditanggung sepenuhnya oleh bank syariah kecuali jika pihak kedua melakukan kesalahan yang disengaja, lalai atau melanggar perjanjian.

c. Musyarakah

Akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu dimana masing-masing pihak menyumbangkan dana masing-masing.

d. Murabahah

Akad pembiayaan suatu barang dengan mengonfirmasikan harga beli kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih tinggi sebagai keuntungan yang disepakati.

e. Salam

Akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan melakukan pembayaran harga di awal terlebih dahulu dengan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

f. Istisna'

Akad pembiayaan barang berupa pemesanan untuk memproduksi barang tertentu yang disepakati antara pemesan atau pembeli (mustashni') dan penjual atau pembuat (shani').

g. Ijarah

Akad penyediaan dana dalam rangka pemindahan hak guna atau manfaat atas suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

h. Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik

Akad penyediaan dana dalam rangka pemindahan hak guna atau manfaat dari suatu benda atau jasa atas dasar transaksi sewa dengan opsi pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.

i. Qardh

Akad pinjaman dana atau kredit kepada nasabah dengan syarat bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya pada waktu yang telah disepakati.

2.5 Jenis-jenis Pembiayaan Syariah

Pada prakteknya jenis pembiayaan baik bank syariah maupun bank konvensional secara umum terbagi dalam dua diantaranya pembiayaan produktif yaitu pembiayaan yang disalurkan pada sektor-sektor produktif, kemudian pembiayaan konsumtif yaitu pembiayaan yang disalurkan untuk membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan barang-barang konsumtif.

Menurut Kasmir (2014), dalam praktiknya dapat dilihat dari beberapa segi, antara lain:

2.5.1 Dilihat dari Segi Kegunaan

a. Kredit Investasi

Merupakan kredit jangka panjang yang biasanya digunakan untuk keperluan perluasan usaha atau membangun proyek atau pabrik baru atau rehabilitasi.

Misalnya kredit untuk pembangunan pabrik dan pembelian mesin-mesin produksi.

b. Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya. Contoh kredit modal kerja yaitu untuk membeli bahan baku, membayar gaji pegawai atau biaya-biaya lainnya yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan.

2.5.2 Dilihat dari Segi Tujuan Kredit

a. Kredit Produktif

Kredit yang digunakan untuk meningkatkan usaha, produksi atau investasi. Kredit ini tujuannya untuk membantu dalam menghasilkan barang dan jasa.

b. Kredit Konsumtif

Kredit yang digunakan untuk dikonsumsi secara pribadi, dimana dalam kredit ini tidak ada penambahan barang dan jasa yang dihasilkan. Contoh kredit konsumtif adalah kredit perumahan, kredit mobil pribadi, kredit perabotan dan kredit konsumtif lainnya. Pendapat lain pengertian pembiayaan konsumtif adalah kredit yang diberikan untuk pembelian yang bersifat konsumtif atau digunakan sendiri, seperti rumah, apartemen, mobil, barang-barang elektronik dan lain-lain. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

2.6 Prinsip-prinsip Pembiayaan

Penyaluran pembiayaan yang berkualitas sangat penting bagi bank dikarenakan pembiayaan yang lancar akan memberikan pendapatan bagi bank, sebaliknya pembiayaan yang bermasalah akan menjadi beban bank. Ada beberapa

aspek yang dijadikan prinsip dalam penyaluran pembiayaan, menurut Kasmir (2014), untuk mendapatkan pembiayaan yang layak dilakukan analisis 5C sebagai berikut:

a. Character

Merupakan penilaian terhadap watak atau sifat dari orang-orang yang hendak diberikan pembiayaan. Orang yang benar-benar dapat dipercaya, yang berkomitmen untuk memenuhi kewajibannya kepada Bank.

b. Capacity

Merupakan analisa terhadap kemampuan orang-orang yang hendak diberikan pembiayaan, dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menjalankan perusahaan, latar belakang pendidikan dan pengalaman mereka sehingga diketahui kemampuan untuk mengembalikan pembiayaan yang diberikan.

c. Capital

Penilaian atau evaluasi terhadap modal yang dimiliki, efektif tidaknya penggunaan modal dalam laporan keuangan dengan pengukuran rasio-rasio keuangan.

d. Condition

Merupakan evaluasi terhadap kondisi ekonomi, sosial dan politik saat ini maupun prediksi untuk dimasa yang akan datang.

e. Collateral

Penilaian terhadap ketersediaan jaminan yang diberikan calon nasabah, baik fisik maupun non fisik. Semakin tinggi nilai jaminan, semakin aman

keamanan pengembalian pembiayaannya, juga keabsahan dari jaminan yang diserahkan.

Firdaus (2011) menyebutkan bahwa aspek penilaian pemberian pembiayaan selain 5C ada tambahan 1C + 1S, yaitu:

a. *Constrains*

Batasan dan hambatan atau resiko yang mungkin terjadi sehingga pembiayaan tidak mungkin diberikan.

b. *Syariah*

Penilaian ini dilakukan untuk memastikan bahwa perusahaan yang akan dibiayai memang benar-benar perusahaan syariah sesuai dengan fatwa DSN: *“Pengelola tidak boleh menyalahi hukum syariat Islam dalam tindakannya yang berhubungan dengan mudharabah.”*

Abdullah (2012) menegaskan bahwa selain dari aspek prinsip pembiayaan yang disebutkan di atas, masih ada konsep 7P untuk penilaian pemberian pembiayaan, yaitu:

a. *Party* (para pihak)

Para pihak adalah titik fokus dalam setiap pemberian pembiayaan. Untuk alasan ini, pihak yang memberikan pinjaman harus mendapatkan suatu “kepercayaan” dari para pihak, dalam hal ini debitur. Bagaimana kemampuannya, karakternya, dan sebagainya.

b. *Purpose*

Tujuan pembiayaan juga sangat penting bagi kreditur. Perlu dilihat apakah dana tersebut akan digunakan untuk hal-hal positif yang benar-benar dapat

menaikkan pendapatan (*income*) perusahaan. Dan harus diawasi agar pembiayaan benar-benar ditujukan untuk tujuan yang telah disepakati dalam akad pembiayaan.

c. *Personality*

Penilaian nasabah tentang kepribadian mereka atau perilaku mereka sehari-hari dan masa lalu. *Personality* juga meliputi sikap, tingkah laku, emosi, dan tindakan nasabah atau klien dalam menghadapi suatu masalah.

d. *Prospect*

Mengevaluasi bisnis nasabah di masa depan, apakah menguntungkan atau tidak, yaitu memiliki prospek atau sebaliknya. Hal tersebut penting, jika suatu pembiayaan tidak memiliki prospek, maka bukan hanya bank yang rugi, tetapi juga nasabah.

e. *Payment*

Harus diperiksa apakah sumber pembayaran pembiayaan calon debitur cukup tersedia dan aman untuk diharapkan debitur yang bersangkutan dapat membayar kembali pembiayaan yang akan diberikan.

f. *Profitability* (perolehan laba)

Unsur memperoleh laba atau keuntungan oleh debitur tidak kalah penting dalam pemberian pembiayaan. Profitabilitas diukur berdasarkan periode, apakah konstan atau meningkat seiring dengan pemberian pembiayaan.

g. *Protection*

Mengupayakan agar usaha dan jaminan mendapatkan perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan properti atau barang, jaminan pribadi, atau jaminan asuransi.

2.7 Prosedur Pembiayaan

Saat memberikan pembiayaan kepada nasabah atau klien, formalitas dan kesepakatan diperlukan antara bank (shahibul maal) dengan nasabah. Akad pembiayaan bank syariah pada dasarnya terdiri dari empat hal, yaitu bank sebagai pemberi dana, nasabah sebagai penerima pembiayaan, objek yang akan dibiayai, dan jaminan yang diberikan nasabah kepada bank. Berdasarkan keempat hal tersebut, bank syariah dapat menyusun rencana pembiayaan. Penyusunan rencana pembiayaan sangat dipengaruhi oleh pendekatan masing-masing bank syariah.

Kasmir (2014) menyimpulkan bahwa prosedur pemberian pembiayaan secara umum sebagai berikut:

- a. Pengajuan berkas-berkas. Berkas yang dibutuhkan antara lain:
 - i. Pengajuan proposal meliputi: latar belakang perusahaan, maksud dan tujuan, jumlah pembiayaan, jangka waktu, cara pemohon mengembalikan pembiayaan dan jaminan pembiayaan.
 - ii. Melampirkan dokumen-dokumen antara lain: akta notaris, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), neraca dan laporan laba rugi tiga tahun terakhir, bukti identitas dari pimpinan perusahaan, dan fotokopi sertifikat jaminan.
 - iii. Evaluasi neraca dan laporan laba rugi berdasarkan rasio.
- b. Penyelidikan berkas jaminan

Tujuan penyelidikan atau pemeriksaan berkas jaminan adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diserahkan sudah lengkap sesuai dengan persyaratan.

c. Wawancara awal

Mengadakan penyelidikan oleh bank untuk memastikan bahwa dokumen-dokumen yang dikirim lengkap dan sesuai dengan syarat yang diajukan pihak bank.

d. *On the spot*

Kegiatan pemeriksaan di tempat dengan memeriksa berbagai benda yang digunakan untuk usaha atau jaminan. Kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara.

e. Keputusan pembiayaan

Keputusan pembiayaan menentukan apakah akan memberikan atau menolak pembiayaan.

f. Penandatanganan akad pembiayaan atau perjanjian lainnya

Kegiatan ini merupakan lanjutan dari keputusan pembiayaan, sebelum dana pembiayaan dicairkan maka calon nasabah terlebih dahulu menandatangani akad, mengikat surat jaminan dan perjanjian, penandatanganan dilakukan oleh bank dengan debitur secara langsung atau melalui notaris.

g. Realisasi pembiayaan

Pembiayaan diberikan setelah penandatanganan dokumen yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan.

h. Penyaluran dana

Penyaluran dana adalah pencairan atau penarikan dana dari rekening sebagai realisasi pembiayaan dan dapat diambil sesuai dengan ketentuan dan tujuan pembiayaan.

2.8 Kolektibilitas atau Kualitas Pembiayaan

Kualitas pembiayaan merupakan penilaian atau alat suatu bank untuk menilai tertagihnya atau kemampuan membayar pembiayaan oleh nasabah. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/21/PBI/2006 pasal 9, kriteria dalam menilai kualitas pembiayaan dinilai berdasarkan prospek usaha, kinerja nasabah, dan kemampuan membayar.

Kualitas pembiayaan adalah tolak ukur penilaian kemungkinan pengembalian dana yang ditanamnya dalam aktiva produktif (pokok termasuk bunga) berdasarkan kriteria tertentu yaitu tingkat ketertagihannya, yaitu lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet.

Kualitas pembiayaan menurut Rivai (2013) adalah kondisi dan kepatuhan nasabah pembiayaan, dalam memenuhi kewajiban, untuk membayar bagi hasil serta melunasi pembiayaannya. Jadi unsur utama dalam menentukan kualitas pembiayaan adalah waktu pembayaran bagi hasil, pembayaran angsuran maupun pelunasan pokok pembiayaan.

Menurut ketentuan pasal 12 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 tentang penilaian kualitas aktiva bank umum, kualitas pembiayaan dibagi menjadi lima kolektibilitas yaitu lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan dan macet. Masing-masing kualitas pembiayaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

a. Pembiayaan Lancar (*Pass*)

Pembiayaan yang digolongkan lancar, jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Pembayaran angsuran pokok atau bunga tepat waktu.
- 2) Memiliki mutasi rekening yang aktif.
- 3) Bagian dari pembiayaan yang dijamin dengan agunan tunai (*cash collateral*).

b. Perhatian Khusus (*Special Mention*)

Pembiayaan yang digolongkan ke dalam perhatian khusus apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Terdapat tunggakan angsuran pokok atau bunga yang belum melampaui 90 hari.
- 2) Kadang-kadang terjadi cerukan.
- 3) Mutasi rekening relatif aktif.
- 4) Jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan.
- 5) Didukung oleh pinjaman baru.

c. Kurang Lancar (*Substandard*)

Pembiayaan yang dikategorikan ke dalam pembiayaan kurang lancar apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Terdapat tunggakan angsuran pokok atau bunga yang telah melampaui 90 hari.
- 2) Sering terjadi cerukan.
- 3) Frekuensi mutasi rekening relatif rendah.

- 4) Terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari.
- 5) Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur.
- 6) Dokumentasi pinjaman yang lemah.

d. Diragukan (*Doubtful*)

Pembiayaan yang digolongkan ke dalam pembiayaan yang diragukan jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Terdapat tunggakan angsuran pokok atau bunga yang telah melampaui 180 hari.
- 2) Terjadi cerukan yang bersifat permanen.
- 3) Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari.
- 4) Terjadi kapitalisasi bunga.
- 5) Dokumentasi hukum yang lemah baik untuk perjanjian pembiayaan maupun pengikatan jaminan

e. Macet (*Loss*)

Pembiayaan yang digolongkan ke dalam pembiayaan macet apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Terdapat tunggakan angsuran pokok atau bunga yang telah melampaui 270 hari.
- 2) Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru.
- 3) Dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai wajar (Hermansyah, 2014).

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

Pembiayaan dengan kolektibilitas lancar adalah pembiayaan yang masuk dalam kriteria *performing loan*, sedangkan pembiayaan dengan kolektibilitas dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet masuk dalam kategori pembiayaan bermasalah (*non-performing loan*). Meskipun memenuhi kategori lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, dan diragukan, namun apabila menurut penilaian keadaan usaha peminjam diperkirakan tidak mampu untuk mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya, maka pembiayaan tersebut harus digolongkan pada kualitas yang lebih rendah (Hermansyah, 2014).

2.9 Pembiayaan Bermasalah

Menurut Djamil (2012) dalam berbagai peraturan yang diterbitkan Bank Indonesia tidak ditemukan pengertian dari “pembiayaan bermasalah”. Begitu juga istilah *Non Performing Financings* (NPFs) untuk fasilitas pembiayaan maupun istilah *Non Performing Loan* (NPL) untuk fasilitas kredit tidak ditemukan dalam peraturan-peraturan yang diterbitkan Bank Indonesia. Namun dalam setiap statistik perbankan syariah yang diterbitkan oleh Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia dapat dijumpai istilah *Non Performing Financings* (NPFs) yang diartikan sebagai “Pembiayaan Non-Lancar dari kurang lancar (kolektibilitas III) sampai dengan macet (kolektibilitas V).

Menurut Suhardjono (2003) pembiayaan bermasalah adalah suatu kondisi dimana nasabah sudah tidak dapat membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial) sebagaimana diatur dalam perjanjian pembayaran. Pembiayaan bermasalah menurut ketentuan Bank Indonesia merupakan pembiayaan yang digolongkan ke dalam kolektibilitas kurang lancar (KL), Diragukan (D), macet (M).

2.9.1 Pengendalian Pembiayaan Bermasalah

Menurut Hasibuan (2007) pengendalian pembiayaan adalah usaha-usaha untuk menjaga pembiayaan yang diberikan tetap lancar, produktif dan tidak macet. Lancar dan produktif artinya pokok pembiayaan dalam bank konvensional bersama bunganya sesuai dengan perjanjian yang telah disetujui kedua belah pihak. Hal ini penting karena jika pembiayaan macet berarti kerugian bagi bank bersangkutan. Oleh karena itu penyaluran pembiayaan harus didasar pada prinsip kehati-hatian dan dengan sistem pengendalian yang baik dan benar.

Pembiayaan yang sudah disetujui kemudian direalisasikan harus dapat dikelola dengan baik dan dilakukan pemantauan intensif sehingga akan diketahui secara dini potensi akan terjadi kemacetan dan segera dapat diantisipasi sehingga tidak terjadi kemacetan.

2.9.2 Aspek-Aspek Pengendalian Pembiayaan

Menurut Tawaf (1999) aspek-aspek dalam pengendalian pembiayaan antara lain:

- a. Harus ada sistem pengendalian intern yang baik, yaitu pemisahan fungsi antara pengambil keputusan, yang merealisasikan pembiayaan kepada

debitur, penagihan, analisis, administrasi pembiayaan dan taksasi agunan atau penilaian jaminan.

- b. Harus ada kebijakan pembiayaan tertulis yang disetujui oleh manajemen kantor pusat atau direksi yang mengatur limit kewenangan, yang dilarang dan syarat-syarat yang harus dipenuhi.
- c. Harus ada petugas yang kompeten yang memproses pembiayaan, artinya petugas atau pengelola pembiayaan di bank harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menangani permasalahan pembiayaan.
- d. Harus ada fungsi *review* terhadap pembiayaan yang telah diberikan dan manajemen harus selalu memantau pelaksanaan *review* tersebut.

2.10 Penyelamatan Pembiayaan

Ismail (2013) menyimpulkan bahwa penyelamatan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan beberapa metode, yaitu:

a. *Rescheduling*

Tindakan yang diambil oleh bank dengan memberikan keringanan kepada nasabah dengan cara memperpanjang jangka waktu pembiayaan atau jangka waktu angsuran.

b. *Reconditioning*

Tindakan yang diambil oleh bank dengan melakukan perubahan seluruh atau sebagian syarat-syarat pembiayaan yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, penangguhan pembayaran margin untuk jangka waktu tertentu, pengurangan margin dan pembebasan margin.

c. *Restructuring*

Tindakan yang dilakukan bank dengan cara memberikan tambahan modal kepada nasabah potensial yang tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada bank karena unsur ketidak sengaja namun menurut pihak bank memiliki prospek usaha yang bagus.

d. *Combination*

Kombinasi antara *reschedulling*, *reconditioning*, dan *restructuring*.

e. Penyitaan jaminan

Penyitaan jaminan adalah bentuk upaya terakhir bank jika nasabah tidak sungguh-sungguh memiliki itikad baik atau benar-benar tidak mampu lagi membayar hutangnya.

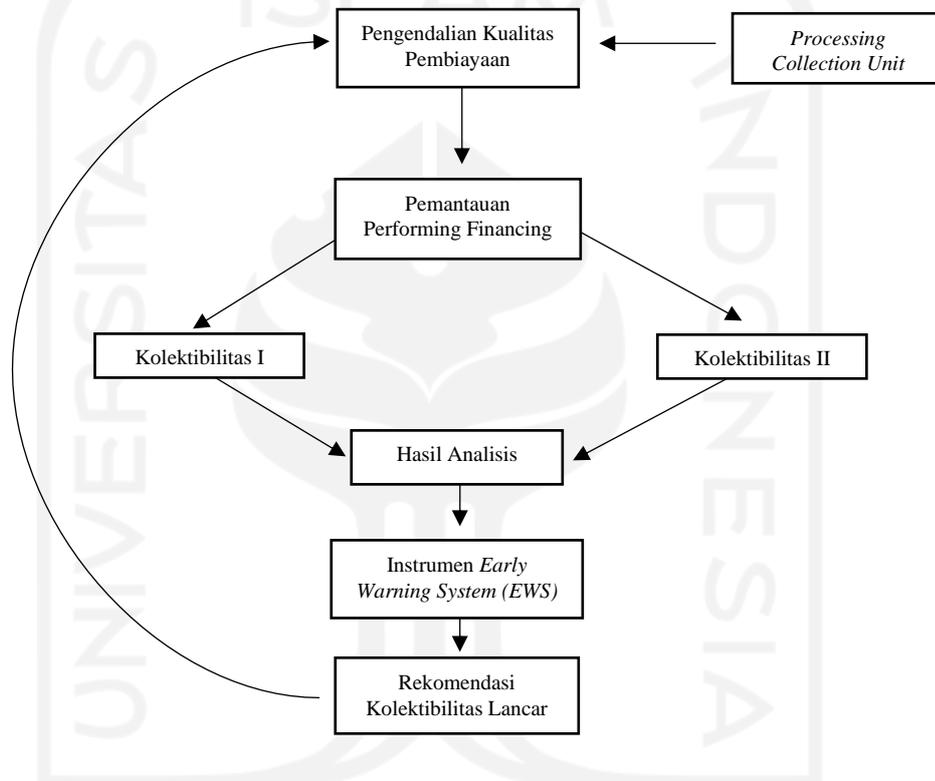
Dalam pengendalian pembiayaan agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah maka bank harus memiliki sistem yang efektif untuk mendeteksi pembiayaan bermasalah. Selain itu bank harus memisahkan fungsi penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan fungsi yang memutuskan penyaluran pembiayaan. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

2.11 Kerangka Kerja

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penulisan laporan magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi BNI Syariah Cabang Surakarta dalam mengendalikan kualitas pembiayaan konsumtif yang telah disalurkan ke masyarakat dapat dipertahankan pada kualitas lancar (*Performing Financing*), yaitu dengan melakukan pemantauan intensif menggunakan *Early Warning System* (EWS) dan melakukan langkah restrukturisasi pembiayaan berdasarkan analisis syarat-syarat pembiayaan yang harus dipenuhi sehingga komposisi pembiayaan

konsumtif BNI Syariah Cabang Surakarta berada pada golongan lancar atau kolektibilitas I yang akan memberikan pendapatan bagi bank dan reputasi bank dinilai sehat.

Gambar 2.1 Kerangka pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif pada BNI Syariah Cabang Surakarta.



BAB III METODOLOGI

3.1 Pendekatan

Dalam Bank Syariah dalam menjalankan aktivitas bisnisnya selalu berhadapan dengan berbagai jenis resiko dengan kompleksitas beragam dan melekat pada kegiatan usaha yang dilakukannya. Risiko-risiko tersebut akan dikelola oleh bank dengan memperhatikan tiap ketentuan dan prinsip syariah Islam serta memenuhi ketentuan berlaku tentang penerapan manajemen risiko yang berlaku bagi bank. Risiko dalam perbankan merupakan suatu kejadian yang potensial, baik yang dapat diprediksi maupun yang tidak dapat diprediksi, dan risiko yang dihadapi oleh setiap bank syariah memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga memerlukan penerapan manajemen risiko yang lebih lanjut (Septyani, 2021).

Untuk meminimalkan risiko yang dapat menyebabkan kerugian bagi bank, bank memiliki seperangkat prosedur dan metode manajemen risiko, yaitu mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank syariah. Menurut Karim (2004), manajemen risiko didefinisikan sebagai pengidentifikasian, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian proses bisnis bank pada tingkat risiko yang sesuai secara terarah, terintegrasi, dan berkelanjutan.

Menurut Robbins (2009), manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan kerja agar orang lain dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Sedangkan pengertian risiko dapat dikatakan sebagai suatu peluang terjadi kerugian atau kehancuran, menurut Idroes (2008), pengertian risiko yang lebih luas, yaitu sebagai ancaman atau kemungkinan suatu tindakan atau kejadian yang menimbulkan dampak yang berlawanan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Penerapan manajemen risiko pada bank syariah harus disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran dan kompleksitas usaha, serta kemampuan bank. Serupa dengan di atas, fungsi Bank adalah menghimpun dana masyarakat dan mengembalikan dana tersebut kepada masyarakat umum di sektor produksi dan konsumsi dalam rangka merevitalisasi perekonomian. Selama ini bisnis utama bank adalah mengarahkan dana dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan untuk menghasilkan pendapatan, salah satunya adalah pendapatan margin. Jika dana yang dibayarkan oleh nasabah tidak dapat membayar kembali kewajiban modal dan marginnya, pembayaran dana tersebut dapat menjadi risiko bagi bank, yang mengakibatkan kesulitan dalam penghimpunan dana. Oleh karena itu, bank perlu mengelola pembiayaan baik pada tahap awal pembiayaan maupun setelah persetujuan, dan bank harus mampu mengelola risiko agar dapat mengelola dan/atau meminimalkan risiko pendanaan (Herujito, 2001).

Ikatan Bankir Indonesia (2015) menjelaskan bahwa risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan debitur atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban melunasi kredit berupa pokok dan margin atau bagi hasilnya kepada bank.

Sesuai dengan *Basle Committee* pada Juli 1992, manajemen risiko kredit melibatkan beberapa hal penting. Pertama, manajer harus mampu mengidentifikasi

potensi risiko pembiayaan dan menyelaraskannya dengan potensi permodalan bank. Di level operasional, perlu menghitung risiko yang mungkin terjadi untuk semua produk dan aktivitas. Kedua, operasional perbankan perlu dilakukan secara prosedural. Prosedur kebijakan pembiayaan seringkali memerlukan analisis potensi dan masalah proyek pendanaan. Arahkan mekanisme pembiayaan perlu mengatasi masalah pembatasan jumlah kredit yang dapat dan tidak dapat diberikan oleh mekanisme kredit. Pembatasan jumlah pinjaman juga memperhitungkan potensi perilaku *moral hazard* peminjam ketika meminjamkan kredit dalam jumlah besar. Ketiga, bank harus selalu menerapkan prosedur, proses pengukuran dan pemantauan kredit. Sebagai penunjang, integritas sistem informasi sama pentingnya dengan kecepatan proses pendanaan. Keempat, bank perlu mengasuransikan pinjamannya untuk mengelola risikonya. Manajemen risiko kredit tidak dapat disangkal dan bergantung pada *corporate governance* (CG). Kelima, pengawasan harus selalu dilakukan sebagai upaya untuk menjaga efektifitas kinerja perbankan (Sumar'in, 2012).

Dengan demikian dari defenisi dan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu bank baik konvensional maupun syariah tidak bisa lepas dari risiko dan bank harus dapat mengelola dan meminimalisir risikonya, mulai dari menetapkan tujuan, membuat strategi manajemen risiko, mengidentifikasi, mengukur, memitigasi resiko dan *monitoring* serta pelaporan terhadap implementasi manajemen risiko yang dilakukan, sehingga kondisi ketidakpastian yang dapat menimbulkan kerugian dapat dikelola sedemikian rupa sehingga dapat meminimalisir kerugian bagi bank.

Dalam kegiatan magang ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis dan mendapatkan kesimpulan. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan di lokasi BNI Syariah Cabang Surakarta. Observasi dalam laporan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan pengendalian yang dilakukan oleh BNI Syariah cabang Surakarta terhadap kualitas pembiayaan konsumtif yang tergolong *Performing Financing* (PF) yaitu kolektibilitas I lancar dan kolektibilitas II dalam perhatian khusus. Pembatasan penelitian pada pembiayaan konsumtif kolektibilitas I dan II tidak secara keseluruhan terhadap pembiayaan lainnya yaitu pembiayaan produktif dikarenakan dalam pengelolaan pengendalian kualitas pembiayaan sudah ada pembagian unit yang berbeda dalam pengelolaannya sehingga prosedur dan kebijakannya pun telah diatur tersendiri.

Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap data perkembangan pembiayaan konsumtif pada kolektibilitas I dan kolektibilitas II selama periode Januari 2021 sampai dengan Juni 2021, kemudian mempelajari dan mengamati sistem yang dimiliki BNI Syariah dalam pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif kolektibilitas I dan II, membandingkan data jumlah Baki Debet (pokok pembiayaan) kolektibiliti I dan II secara berkala per bulan periode Januari 2021 sampai dengan Juni 2021 dan perkembangan kenaikan atau penurunan secara presentase sehingga diketahui hasil penerapan *Early Warning System* (EWS) berkontribusi positif dalam pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif. Melakukan pencatatan hasil data yang diperoleh baik dari pengamatan langsung

maupun wawancara dari pihak-pihak yang bertanggung jawab dan terkait langsung atas pengelolaan kolektibilitas tersebut.

Melakukan wawancara langsung terhadap pihak-pihak yang terkait pada BNI Syariah Surakarta guna memperoleh data dan keterangan-keterangan yang dapat menjelaskan data yang menjadi objek penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Pihak -pihak yang dilakukan wawancara yaitu pimpinan cabang, kepala unit terkait dalam hal ini unit processing dan collection, kepala unit umum dan keuangan serta petugas pelaksana yang terkait. Dan dokumentasi dilakukan dalam bentuk pengumpulan data berupa dokumen yang diperoleh di kantor tempat penulis melakukan kegiatan magang.

Data kualitatif yang dimaksud adalah dokumen-dokumen dan catatan-catatan penting yang mendukung pengolahan data pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif, upaya-upaya yang dilakukan dalam pengendalian untuk meminimalisir kualitas pembiayaan memburuk bahkan macet.

Objek penelitian ini adalah portofolio pembiayaan konsumtif golongan *performing financing* yaitu kolektibilitas I atau lancar dan kolektibilitas II atau dalam perhatian khusus, sistem yang diterapkan pihak BNI Syariah Surakarta sebagai instrumen data pendukung pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara kepada pihak-pihak yang terkait dalam pengendalian yaitu pimpinan perusahaan dan unit-unit yang

terkait langsung. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pengumpulan data dari dokumen-dokumen terkait.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak terkait dengan objek yang diteliti. Dokumentasi merupakan cara yang dilakukan dengan mengumpulkan dan mencatat dokumen yang dimiliki perusahaan berupa data pembiayaan konsumtif yang disalurkan, pembiayaan *performing financing* (kolektibilitas I dan II), sedangkan observasi merupakan pengamatan dan pencatatan terhadap permasalahan dan upaya-upaya yang dilakukan terhadap objek yang diteliti.

Terhadap data yang terkumpul maka akan dilakukan analisis secara deskriptif kualitatif yaitu memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan mengenai permasalahan-permasalahan yang ada, sistem pengendalian yang digunakan perusahaan mulai penagihan sampai penyelamatan pembiayaan.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis yang menjadi objek penelitian ini adalah pada tingkatan kantor cabang BNI Syariah Cabang Surakarta, yaitu pihak manajemen kantor cabang, unit pengelola pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif dan unit operasional atau administratif pembiayaan. Pihak manajemen adalah pihak yang mempunyai kebijakan dan kewenangan memutus pembiayaan, sedangkan unit pengelola pengendalian pembiayaan konsumtif yaitu unit *processing* dan yang membawahi unit *collection* sebagai pengusul langkah-langkah yang diperlukan untuk perbaikan atau penyelamatan pembiayaan. Sedangkan unit operasional atau administrasi

adalah unit yang menindaklanjuti apa yang telah diputus oleh pihak yang berwenang sesuai aturan BNI Syariah didudukan dalam perjanjian adendum dan dibukukan sesuai ketentuan yang berlaku di BNI Syariah.



BAB IV

HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI

4.1 Kesimpulan Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan kepada Bapak Syahdian Noor sebagai Wakil Pemimpin BNI Syariah Cabang Surakarta, ditanyakan kepada bapak Syahdian Noor terkait kondisi operasional, aturan acuan operasional bersifat desentralisasi atau sentralisasi, dan kewenangan yang ada pada cabang. Dalam pengendalian kualitas pembiayaan sistem apa yang digunakan oleh BNI Syariah cabang Surakarta. Bapak Syahdian Noor menjelaskan bahwa BNI Syariah Surakarta dalam aktivitas operasional BNI Syariah berpedoman pada ketentuan yang telah diatur oleh kantor pusat, baik dalam pelayanan kepada nasabah dalam bertransaksi pembukaan rekening, transfer uang, proses pemberian pembiayaan kepada nasabah, pembukuan keuangan dan administrasi pembiayaan, pengelolaan kualitas pembiayaan serta proses penyelesaian nasabah macet.²

Kemudian terkait kewenangan telah diatur oleh kantor pusat berdasarkan Surat Keputusan dan masing-masing memiliki batasan kewenangan. Untuk pemberian pembiayaan kewenangan memutus di tingkat cabang hanya diberikan kepada manajer bisnis dan pemimpin cabang saja.

Selanjutnya dijelaskan oleh Bapak Syahdian Noor bahwa BNI Syariah Surakarta dalam pengendalian kolektibilitas I dan II memiliki sistem sendiri yaitu *Early Warning System* (EWS), dimana sistem ini bersifat pencegahan dengan mengetahui penyebab nasabah menunggak dan melakukan langkah cepat

² Syahdian Noor, Wakil Pemimpin BNI Syariah Cabang Surakarta, 2020.

mengendalikan nasabah tidak bergeser ke kolektibilitas memburuk menjadi macet. Dengan terdeteksi sejak awal penyebab menunggak maka solusi pengendalian dapat dilakukan secara langsung juga.

Wawancara dilakukan kepada Bapak Bobby Nur Cahyo yang menjabat sebagai *Head Of Processing & Collection* dimana pertanyaan diajukan terkait strategi dalam pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif dan data-data perkembangan kolektibilitas I dan kolektibilitas II. Dijelaskan oleh bapak Bobby bahwa unit ini bertanggung jawab dalam kualitas pembiayaan konsumtif yaitu melakukan verifikasi data pemohon nasabah dari unit berupa profil nasabah, data keuangan, data agunan, melakukan penilaian terhadap kelayakan nasabah yang diusulkan pemberian pembiayaan kepada pejabat berwenang memutus pemberian. Kemudian juga bertanggung jawab terhadap kualitas pasca pemberian pembiayaan nasabah khusus nasabah yang tergolong kolektibilitas I dan II, melakukan penagihan angsuran nasabah menunggak, melakukan usulan penetapan status kolektibilitas nasabah lancar atau diturunkan ke status kolektibilitas macet. Perkembangan kolektibilitas I dan II selama periode januari 2021 sampai dengan Juni 2021 menunjukkan tren positif.³

Kemudian unit ini juga melakukan membuat laporan kolektibilitas pembiayaan konsumtif kepada pimpinan cabang untuk diteruskan ke kantor wilayah dan kantor pusat terkait data nasabah lancar, menunggak dan macet, kemudian membuat usulan restrukturisasi terhadap nasabah yang layak dan masih

³ Bobby Nur Cahyo, *Head of Processing & Collection* BNI Syariah Cabang Surakarta, 2020.

memiliki prospek lancar pembiayaannya, dan mengusulkan penurunan status kolektibilitas nasabah yang dinilai tidak memiliki kemampuan keuangan maupun prospek dinilai tidak bisa diharapkan lagi akan lancar.

Lebih lanjut dalam pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif BNI Syariah menggunakan *Early Warning System* yang memfokuskan *monitoring* angsuran nasabah, saldo blokir yang telah diputuskan dalam surat keputusan pembiayaan maupun akad pembiayaan yang harus dicadangkan pada rekening tabungan afiliasi sebesar 1 kali angsuran, angsuran bulan berjalan. Selain itu sistem ini sangat efektif mengingat permasalahan nasabah menunggak dapat diketahui sejak awal dan langkah cepat mengatasi permasalahan tersebut sehingga kondisi angsuran sejak dini diketahui dapat diperbaiki atau tidak.

Dari hasil wawancara dengan *Collection Assistant* yaitu Bapak Satrio dapat diketahui tugas utama petugas *collection* adalah melakukan pemantauan terhadap kelancaran angsuran pembiayaan konsumtif kolektibilitas I dan II secara rutin. Memastikan setiap bulan saldo blokir tabungan satu kali angsuran tersedia di rekening afiliasi tabungan dan tersedianya saldo angsuran bulan berjalan. Memberitahukan kepada nasabah untuk melakukan penyetoran kewajiban angsuran rutin per bulan, dan melakukan penagihan serta mengusulkan ke atasan terhadap nasabah yang dilakukan restrukturisasi atau usulan penurunan status kolektibilitas yang telah memenuhi kriteria untuk diturunkan kolektibilitasnya. Untuk nasabah yang dapat diusulkan restrukturisasi dengan kriteria sebagai berikut: nasabah kesulitan keuangan untuk mengangsur pokok maupun marginnya, masih memiliki itikad baik atau kooperatif, memiliki kemampuan keuangan untuk mengangsur

setelah diberikan restrukturisasi dari pendapatan dan prospek usahanya dinilai baik.⁴

Kemudian Pak Satrio juga menjelaskan pertimbangan nasabah dapat diberikan restrukturisasi harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh regulator dalam hal ini OJK. OJK menegaskan restrukturisasi dapat dilakukan mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 pasal 52, kriteria nasabah yang dapat diberikan restrukturisasi :

1. Nasabah pembiayaan mengalami kesulitan pembayaran angsuran pokok dan/atau margin, dan.
2. Nasabah pembiayaan masih memiliki prospek usaha yang baik dan dinilai mampu memenuhi kewajiban setelah direstrukturisasi.

Lebih lanjut Pak Satrio menjelaskan bahwa BNI Syariah dalam pengendalian menjaga kualitas pembiayaan konsumtif memiliki sistem sendiri yaitu *Early Warning System* (EWS), dimana EWS ini adalah suatu sistem *monitoring* untuk mengetahui sumber masalah nasabah secara dini dan melakukan pengendalian dengan tindakan segera terhadap sumber masalah nasabah yang ditemukan sehingga permasalahan yang ada pada nasabah tidak kronis dan segera dapat diatasi.

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa BNI Syariah telah membagi unit pengelolaan pembiayaan terpisah antara unit pembiayaan

⁴ Satrio, *Collection Unit BNI Syariah* Cabang Surakarta, 2020.

konsumtif dan produktif. Khusus untuk pembiayaan konsumtif pengendalian kolektibilitas I dan II dikelola oleh unit *processing & collection*, dimana unit ini bertanggung jawab penuh terhadap kondisi kualitas pembiayaan konsumtif. Aktivitas unit *processing & collection* melakukan *monitoring* secara ketat terhadap angsuran nasabah, saldo rekening afiliasi berupa saldo blokir satu kali angsuran dan saldo angsuran berjalan, melakukan pendeteksian terhadap sumber masalah nasabah dan melakukan tindakan cepat untuk mengatasi permasalahan yang ada melalui usulan kepada pejabat berwenang. Kemudian melakukan usulan kepada pejabat pemutus yang berwenang untuk menurunkan status kolektibilitas nasabah yang terdeteksi memiliki potensi macet, dan diserahkan unit *recovery & remedial* untuk segera diselesaikan pembiayaannya.

Selama Periode Januari 2021 sampai dengan Juni 2021 kondisi kolektibilitas nasabah mengalami fluktuasi namun secara keseluruhan kondisi kualitas pembiayaan konsumtif BNI Syariah Cabang Surakarta menunjukkan tren positif, dimana pembiayaan kolektibilitas I menunjukkan peningkatan dan kolektibilitas II menurun sehingga dapat disimpulkan penerapan EWS berdasarkan data perkembangan Januari 2021 sampai dengan Juni 2021 berkontribusi positif dalam mengendalikan kolektibilitas pembiayaan konsumtif.

4.2 Unit Pengelolaan Pembiayaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada BNI Syariah cabang Surakarta, diperoleh informasi unit pengelolaan pembiayaan terbagi dalam tiga unit yaitu:

- a. Unit Pengelolaan Pembiayaan Produktif (*Small Medium Enterprise*)

Job Description unit ini secara umum adalah melakukan penjualan pembiayaan-pembiayaan produktif, melakukan proses analisa kelayakan usaha, verifikasi terhadap usaha dan jaminan serta melakukan usulan pembiayaan yang dinilai layak untuk diberikan fasilitas pembiayaan sesuai kegunaan dan kebutuhan baik untuk modal kerja dan atau investasi.

b. Pembagian Unit dalam Pengelolaan Pembiayaan Konsumtif (Unit *Sales*, *Processing* dan *Collection*).

1) Unit *Sales* (*Sales* Pembiayaan Konsumtif)

Job description unit ini secara umum adalah memasarkan seluruh produk pembiayaan konsumtif, memeriksa kelengkapan dokumen dan memproses pembiayaan konsumtif untuk diteruskan ke unit *processing* untuk dianalisa kelayakannya lebih lanjut.

Melakukan kerjasama dengan Institusi/aliansi bisnis (developer, dealer, instansi pemerintah, dan perusahaan) dalam rangka pemasaran produk maupun pemanfaatan produk pembiayaan konsumtif untuk pejabat/ direksi maupun karyawan-karyawannya.

2) Unit *Processing*

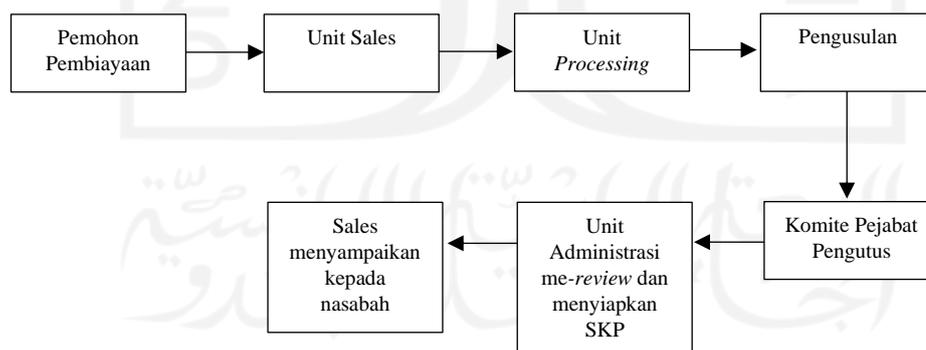
Job description unit ini secara umum adalah melakukan proses analisa terhadap proposal nasabah dari unit *Sales* yaitu dengan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen-dokumen, sumber-sumber pembayaran angsuran, maupun legalitas jaminan serta memberikan rekomendasi untuk diberikan fasilitas pembiayaan ke pejabat pemutus

pembiayaan atau menolak usulan pembiayaan dikarenakan dinilai tidak layak. Selain itu melakukan pemantauan dan penagihan terhadap nasabah kolektibilitas kategori lancar (*Performing Financing*) yaitu kolektibilitas I dan II serta melakukan usulan rekomendasi dalam mempertahankan, memperbaiki maupun menurunkan kolektibilitas.

3) Unit Perbaikan dan Pemulihan Pembiayaan (*Recovery and Remedial*)

Job Description unit ini secara umum adalah melakukan pemantauan, penagihan, penyelamatan dan penyelesaian terhadap pembiayaan-pembiayaan produktif maupun konsumtif yang tergolong dalam pembiayaan yang bermasalah (*non-performing financing*) yaitu pembiayaan dengan kolektibilitas III, IV, V dan pembiayaan yang telah dihapus buku (Pak Syahdian Noor, *Operational Manager BNI Syariah cabang Surakarta*, 2020).

4.3 Alur Proses Pembiayaan Konsumtif BNI Syariah Cabang Surakarta



Gambar 4.1 Alur Proses Pembiayaan Konsumtif BNI Syariah Cabang Surakarta

Pada tahap ini nasabah mengajukan permohonan pembiayaan pada BNI Syariah Cabang Surakarta, *Sales Asisstant* menerima nasabah dan kelengkapan administrasi yang menjadi persyaratan antara lain fotocopy KTP, pas foto, SK

kepegawaian/karyawan, slip gaji atau laporan keuangan (pemohon wiraswasta), fotokopi surat jaminan, izin-izin usaha bagi wiraswasta.

Sales Asisstant menanyakan kembali kepada calon nasabah, tujuan atau keperluan pembiayaan agar pihak Bank tidak salah dalam memberikan skim pembiayaan. Kemudian *Sales Asisstant* melakukan pemeriksaan *BI checking* nasabah guna menilai *character* pemohon apakah memiliki fasilitas pembiayaan di bank/ lembaga keuangan lain .

Setelah data nasabah dinilai yang diterima, *Sales Asisstant* melakukan penginputan data tersebut ke dalam sistem EFOS (*Electronic Financing Origination System*) setelah itu menilai *character* calon debitur apabila baik maka proses pembiayaan diteruskan ke bagian *processing*.

Asisstant Processing memproses (menilai) profil nasabah, *character* nasabah, melakukan verifikasi kepada pihak terkait dengan data calon nasabah yaitu pejabat keuangan/ bendahara instansi/ perusahaan dengan wawancara atau survei untuk memastikan kebenaran tentang data-data calon nasabah yang diserahkan seperti kebenaran rekening koran atau slip gaji/ laporan keuangan, kebenaran agunan kepada pihak Badan Pertanahan Nasional (BPN), kebenaran pekerjaan atau usaha calon nasabah. Agar bank yakin bahwa pembiayaan yang akan disalurkan tidak ada kesalahan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Setelah diteliti data dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, *Asisstant Processing* menghitung *repayment capacity*, mentaksasi agunan dan kemudian menentukan plafon fasilitas yang akan diberikan ke nasabah, jumlah besaran

angsuran yang menjadi kewajiban nasabah setiap bulan dan syarat-syarat pembiayaan yang harus dipenuhi nasabah serta guna menilai layak atau tidaknya nasabah diberi pembiayaan.

Setelah *asisstant processing* mengeluarkan hasil analisis kelayakan pembiayaan maka hasil tersebut, *head of processing* unit akan me-*review* hasil analisis keyakannya sebelum diteruskan ke KPP (Komisi Pemutus Pembiayaan) untuk mendapatkan keputusan disetujui atau tidak pembiayaan diberikan kepada pemohon pembiayaan tersebut.

Setelah KPP memberikan keputusan persetujuan pembiayaan maka diterbitkan Surat Keputusan Pembiayaan (SKP) dan kemudian SKP tersebut disampaikan ke pemohon pembiayaan, dimana SKP berisikan struktur pembiayaan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon sebelum dilaksanakan penandatanganan akadnya.

Setelah pemohon menyetujui syarat-syarat pembiayaan maka dilakukan akad sesuai jadwal yang ditetapkan, kemudian setelah akad ditandatangani dan syarat-syarat terpenuhi dilakukan pengadministrasian dan pembukuan ke dalam sistem serta pencairan sesuai syarat-syarat yang telah disepakati antara nasabah dan pihak bank sebagaimana yang tertuang dalam akad pembiayaan (Pak Bobby Nurrohmah, *Head of Processing Unit* BNI Syariah Cabang Surakarta, 2020).

4.4 Syarat-Syarat *Mandatory* Pembiayaan Konsumtif

Dalam Surat Keputusan Pembiayaan (SKP) dituangkan syarat-syarat persetujuan pembiayaan yang harus dipenuhi oleh nasabah, dan SKP akan mempunyai kekuatan hukum setelah ditandatangani oleh nasabah dan *Branch*

Manager BNI Syariah Cabang Surakarta selaku pemegang kuasa dari Direksi BNI Syariah. Unit Operasional adalah yang bertanggung jawab dalam pembuatan akad dan pelaksanaan aktivitas penandatanganan akad, maka sebelum pencairan akan dilakukan pengecekan terpenuhinya syarat-syarat dan wewenang pencairan berada pada *Manajer Operasional*.

Kemudian Bank akan melakukan pencairan sesuai mekanisme yang ditetapkan dalam akad yang sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak. Adapun syarat *mandatory* yang harus dipenuhi nasabah secara garis besar antara lain:

1. Telah ditandatangani akad pembiayaan oleh nasabah dan pihak bank.
2. Nasabah telah membuka rekening tabungan di BNI Syariah sebagai rekening penampungan angsuran kewajiban nasabah setiap bulan, sekaligus rekening tersebut dapat berfungsi sebagai rekening tabungan.
3. Nasabah telah melakukan setoran dana atas biaya-biaya (asuransi dan notaris) maupun dana cadangan angsuran satu kali yang diblokir oleh bank dan dapat dicairkan kembali setelah lunas atau sebagai angsuran terakhir pelunasan.

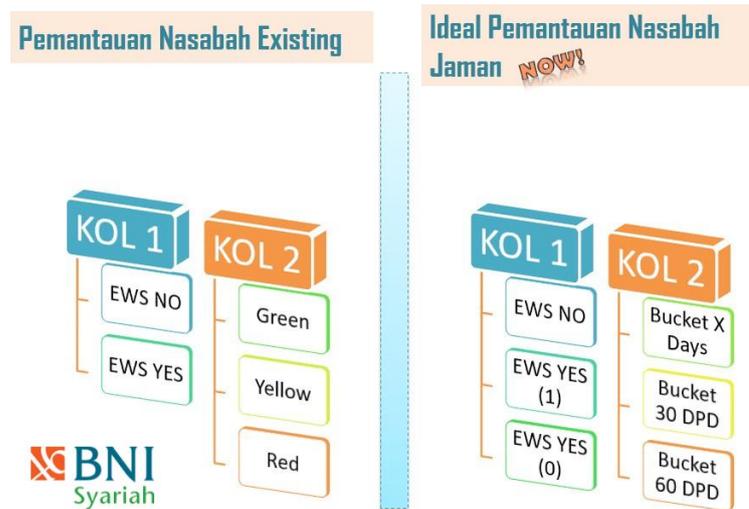
Setelah dilakukan pencairan maka pihak BNI Syariah dalam hal ini *Collection Asisstant* dibawah supervisi *Head of Processing* unit akan melakukan *monitoring* atas kelancaran angsuran nasabah setiap bulan. Pihak bank akan mengingatkan nasabah apabila menjelang jatuh tempo angsuran belum melakukan setoran kewajibannya, *monitoring* maupun *maintenance* nasabah menjadi fokus BNI Syariah sebagai langkah pengendalian kualitas pembiayaan agar dapat terjaga dengan baik.

4.5 Sistem Pengendalian *Early Warning System* (EWS)

Setiap bank mempunyai strategi masing-masing dalam menjaga kualitas pembiayaannya dimana kualitas pembiayaan tercermin pada komposisi kolektibilitas pembiayaan lancar, semakin banyak pembiayaan lancar maka semakin baik bagi bisnis bank dan penilaian oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta kepercayaan masyarakat.

BNI Syariah dalam pengendalian kualitas menggunakan *Early Warning System* (EWS). Dimana EWS ini adalah suatu sistem yang dibangun oleh BNI Syariah suatu sistem *monitoring* untuk mengetahui sumber masalah dan upaya atau tindakan penangan dini/ segera atas sumber masalah nasabah pembiayaan.

Pemantauan sistem EWS digunakan untuk kelompok pembiayaan konsumtif saja terbatas pada kolektibilitas I dan II saja atau *Performing Financing* (PF), sedangkan pengelolaan nasabah bermasalah atau kolektibilitas III, IV dan V yang disebut *Non-Performing Financing* (NPF), dimana unit yang bertanggung jawab dalam pelaksanaannya adalah unit *processing*.



Sumber: BNI Syariah Cabang Surakarta, 2020

Gambar 4.2 Pemantauan nasabah BNI Syariah

Supervisi dan laporan progres yang dilakukan oleh unit *processing* di bawah pengawasan *Business Manager* dan *Branch Manager*. Pembagian kriteria nasabah menurut EWS sebagai berikut:

a. Kolektibilitas I EWS No

Kondisi nasabah kolektibilitas I yang rekening afiliasinya (rekening penampungan angsuran) tersedia satu kali saldo blokir cadangan angsuran dan tersedia satu kali dana angsuran per bulan.

b. Kolektibilitas I EWS Yes (1)

Kondisi nasabah kolektibilitas I yang rekening afiliasinya (rekening penampungan angsuran) tersedia satu kali saldo blokir cadangan angsuran sedangkan dana angsuran per bulan saldonya kurang.

c. Kolektibilitas I EWS Yes (0)

Kondisi nasabah kolektibilitas satu yang rekening afiliasinya (rekening penampungan angsuran) tersedia satu kali saldo blokir cadangan angsuran dan tidak tersedia dana angsuran per bulan.

d. Bucket X Days

Kondisi nasabah yang berada pada kolektibilitas II dengan umur tunggakan 0-30 hari.

e. Bucket 30 DPD

Kondisi nasabah yang berada pada kolektibilitas II dengan umur tunggakan 31- 60 hari.

f. Bucket 60 DPD

Kondisi nasabah yang berada pada kolektibilitas dua dengan umur tunggakan > 60 hari.

| No. | Kriteria EWS | Sumber Permasalahan |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Kol 1 EWS No | Mindset: Nasabah tidak dapat edukasi baik&benar terkait pemahaman saldo blokir. |
| 2. | Kol 1 EWS Yes (1) | Mindset: Tidak apa-apa saldo angsuran kurang. |

| | | |
|----|--------------------|--|
| 3. | Kol EWS Yes (0) | Mindset: Tidak apa-apa yang penting tidak ada tunggakan. |
| 4. | Bucket X Days | Mindset: Paling biasanya awal bulan bayar. |
| 5. | Bucket 30 DPD | Mindset: yang penting tidak jatuh ke NPF. |
| 6. | Bucket 60 DPD | Mindset: R3 aja deh dan mulai persiapan lelang. |

Tabel 4.1 Kriteria EWS dan Sumber Permasalahan

Sumber permasalahan pembiayaan tidak ditangani segera berpotensi terjadi penurunan kolektibilitas dan bahkan kolektibilitas nasabah pembiayaan mengalami penurunan atau masuk menjadi nasabah macet yang dapat berakibat adanya penilaian dari ojk *performance* pembiayaan BNI Syariah tidak baik dan dapat menimbulkan beban kerugian.

EWS mengubah *mindset* petugas bank dalam menyikapi kondisi permasalahan nasabah yang terjadi sebagaimana diuraikan diatas dan melakukan penanganan segera agar dapat meminimalisir bertambahnya nasabah-nasabah pembiayaan yang menurun kolektibilitasnya.

| No. | Kriteria EWS | Langkah Penanganannya |
|-----|--------------|---|
| 1. | Kol 1 EWS No | Segera SMS ucapan terima kasih, himbuan agar melakukan penyeteroran sebelum tanggal 25 dan angsuran setelah tanggal 25. |

| | | |
|----|----------------------|---|
| 2. | Kol 1 EWS Yes (1) | SMS Blast ucapan terima kasih dan lakukan penyetora rutin angsuran angsuran per bulan. Reminder 1 bulan 1 kali |
| 3. | Kol 1 EWS Yes (0) | Lakukan SMS blast 3 kali, sebelum tanggal 5, SMS blast tanggal 20-25 dan SMS blast diatas tanggal 25 untuk angsuran. |
| 4. | Bucket X Days | Sudah memberikan solusi kepada nasabah dan memastikan visit, pemanggilan nasabah untuk pembuatan surat Pernyataan Berita Acara Pemanggilan. |
| 5. | Bucket 30 DPD | Pastikan sudah mengirimkan surat somasi 1 s/d 3, sudah harus dapat memastikan apakah pembiayaan tersebut dapat dipertahankan atau tidak. |
| 6. | Bucket 60 DPD | Menyiapkan surat penyerahan pengelolaan ke unit <i>recovery</i> dan remedial untuk penyelesaian lebih lanjut untuk penyelematan dan penyelesaian dengan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menjual sendiri, kemudian menyiapkan tahapan pra lelang agunan, namun tetap mengedepankan musyawarah dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah. |

Tabel 4.2 Penanganan Sumber Masalah dan Aksi Penganangannya

4.6 Kolektibilitas Pembiayaan Konsumtif Kolektibilitas I dan II BNI Syariah Cabang Surakarta

Sebagaimana diuraikan di latar belakang awal tahun 2020 Indonesia mengalami pandemi covid-19 yang menjangkau banyak wilayah di Indonesia termasuk wilayah Solo Raya terdampak pandemi covid-19 tersebut. Pemerintah Kota Surakarta pada maret 2020 telah menetapkan Kota Surakarta status Kejadian Luar Biasa (KLB) dimana kegiatan belajar mengajar secara konvensional ditiadakan di lembaga pendidikan formal, pembatalan berbagai kegiatan yang mendatangkan kerumunan massa.

Kemudian Pemerintah Kota Surakarta menindaklanjuti terbitnya SE Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Nomor 440/2436/SJ/2020 tentang pencegahan covid-19 di lingkungan pemerintah daerah, serta Maklumat Kapolri No.Mak/2/III/2020 tentang kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah dalam penanganan penyebaran corona, maka pemkot Surakarta melanjutkan kebijakan yang tertuang dalam Surat Edaran (SE) Wali Kota Surakarta Nomor 510/708 tanggal 24 maret 2020 tentang jam operasional tempat hiburan, pusat perbelanjaan/mall, mall retail, pasar modern, pusat kuliner, gedung pertemuan dan hotel dalam hal tindak lanjut penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19) di Kota Surakarta. Menurut Wali Kota Solo FX Hadi Rudyatmo dalam artikel surakarta.go.id “*Aktivitas ekonomi yang sudah berjalan selama ini memang tidak bisa serta-merta dihentikan. Dampaknya terlalu besar. Makanya harus dibatasi dan diatur*” (Aosgi, 2020)

Pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, tetapi juga situasi ekonomi, pendidikan, dan kehidupan sosial masyarakat Indonesia.

Berdasarkan data Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), jumlah kasus positif terinfeksi COVID-19 di Indonesia mencapai 6.575 orang per tanggal 19 April 2020. Pandemi ini membuat beberapa pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berdampak terhadap pembatasan kegiatan masyarakat, baik ekonomi, pendidikan, maupun kegiatan sosial lainnya (Smeru *Research Institute*, 2020).

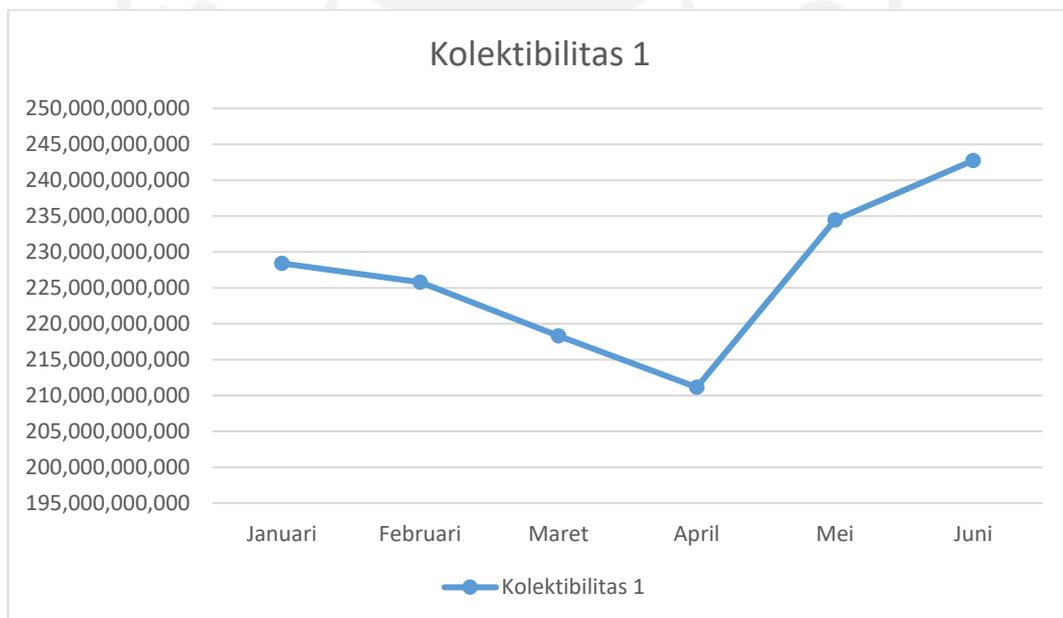
Menurunnya berbagai aktivitas tersebut tentunya berdampak pada penurunan aktivitas sosial ekonomi masyarakat terdampak akibat pandemi tersebut, beberapa pemerintah daerah pun mengambil kebijakan pembatasan aktivitas sebagai upaya pencegahan penyebaran covid-19. Akibat penurunan sosial ekonomi banyak sektor-sektor usaha mengalami penurunan bahkan mengalami kebangkrutan sehingga perusahaan mengambil kebijakan terhadap karyawannya dirumahkan dan pemutusan hubungan kerja (PHK).

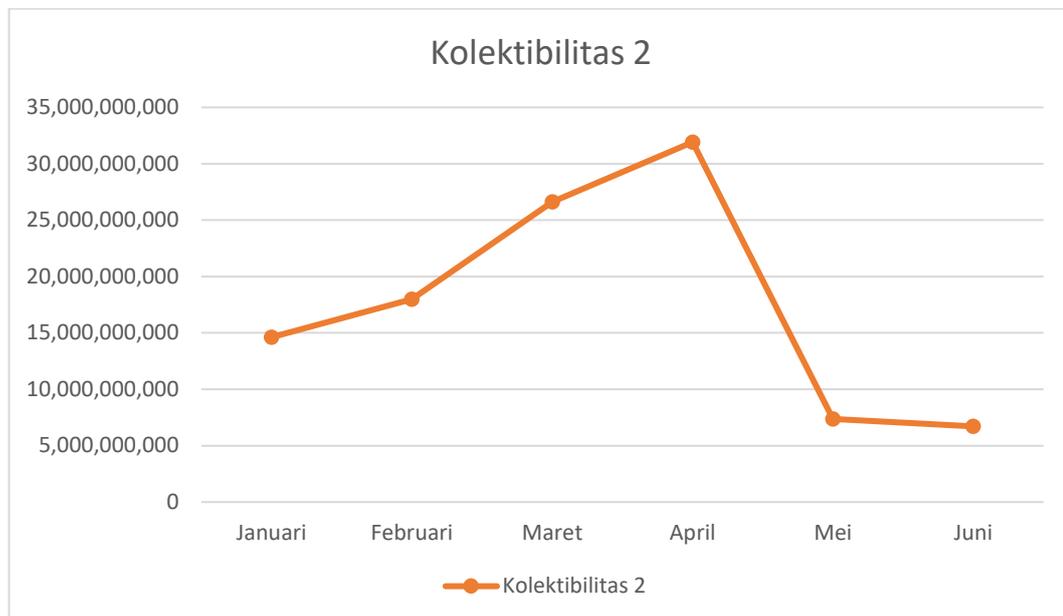
Bisnis BNI Syariah yang utama menyalurkan pembiayaan tentunya terdampak langsung dan tidak langsung dengan terjadinya penurunan aktivitas sosial ekonomi dimana nasabah-nasabahnya yang terkena dampak mengalami kesulitan likuiditas maupun pendapatan yang menurun, akibatnya ada masalah kesulitan untuk pengangsuran kewajiban dan ini menjadi tantangan bagi BNI Syariah untuk mengantisipasi kesulitan tersebut yang akan berdampak pada kualitas pembiayaan. Setiap bank tentunya mengalami pembiayaan bermasalah dan mempunyai kebijakan dan strategi tersendiri untuk mengendalikannya, dan pengendalian ini sangat penting agar kualitas pembiayaan bank berada pada kolektibilitas lancar yang merupakan sumber pendapatan bagi bank, sebaliknya

apabila banyak pembiayaan yang mengalami macet maka akan menjadi beban bank karena harus mencadangkan biaya sehingga bank berpotensi mengalami kerugian.

| No. | Bulan | Saldo | | Total Pembayaran Konsumtif | Rasio Kol. 1 | Rasio Kol. 2 |
|-----|----------|------------------|------------------|----------------------------|--------------|--------------|
| | | Kolektibilitas 1 | Kolektibilitas 2 | | | |
| 1 | Januari | 228.409.251.861 | 14.610.351.003 | 253.691.786.607 | 90,03% | 5,76% |
| 2 | Februari | 225.786.569.327 | 17.998.236.481 | 254.330.625.392 | 88,78% | 7,08% |
| 3 | Maret | 218.297.117.581 | 26.615.442.696 | 255.498.034.584 | 85,44% | 10,42% |
| 4 | April | 211.143.662.852 | 31.921.878.755 | 253.786.744.471 | 83,20% | 12,58% |
| 5 | Mei | 234.490.347.652 | 7.374.052.322 | 253.135.079.796 | 92,63% | 2,91% |
| 6 | Juni | 242.759.803.722 | 6.712.785.617 | 261.302.943.326 | 92,90% | 2,57% |

Tabel 4.3 Rekap Hasil EWS Kolektibilitas I dan II





Gambar 4.3 Perkembangan Kolektibilitas I dan II BNI Syariah cabang Surakarta Periode Januari s/d Juni 2020

Sumber: Laporan Keuangan BNI Syariah Surakarta

Dari hasil analisa *Early Warning Sistem* (EWS) menggunakan data pembiayaan kolektibilitas I dan II atau kategori *Performing Financing* (PF) dari Januari s/d Juni 2020 pada BNI Syariah Cabang Surakarta dapat dijelaskan bahwa:

- a. Perkembangan total pembiayaan konsumtif menunjukkan peningkatan dimana pada Januari s/d Juni 2020 menunjukkan peningkatan atau pada posisi Januari sebesar Rp.253.691.786.607 meningkat pada Juni 2020 menjadi Rp.261.302.943.326 atau tumbuh sebesar Rp.7.611.156.719. Kondisi ini menunjukkan adanya ekspansi pembiayaan konsumtif pada BNI Syariah Cabang Surakarta.

- b. Perkembangan pembiayaan konsumtif kolektibilitas I menunjukkan peningkatan, pada Januari 2020 sebesar Rp.228.409.251.861, Juni 2020 menjadi Rp.242.759.803.722 atau meningkat sebesar Rp.14.350.551.861. Kondisi ini menunjukkan adanya perbaikan kondisi kualitas pembiayaan lancar, semakin besar kolektibilitas I atau kolektibilitas lancar maka semakin baik pembiayaan yang disalurkan dan pengendalian pengelolaan dinilai bagus.
- c. Perkembangan pembiayaan konsumtif kolektibilitas II mengalami penurunan, pada Januari 2020 sebesar Rp.14.610.351.003, Juni 2020 menjadi Rp.6.712.785.617 atau menurun sebesar Rp.-7.897.565.386. Kondisi penurunan ini menunjukkan adanya perbaikan kolektibilitas II, semakin kecil bahkan mencapai *zero* saldo maka semakin baik kualitas pembiayaan dinilai semakin baik.
- d. Catatannya yang menjadi perhatian adalah peningkatan ekspansi sebesar Rp.7.611.156.719 dinilai pertumbuhannya kurang signifikan. Namun kondisi ini disebabkan BNI Syariah fokus perbaikan dan mempertahankan kualitas pembiayaan mengingat kondisi periode pandemi tersebut adalah sangat berat bagi BNI Syariah Surakarta.
- e. Pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif yang dilakukan oleh BNI Syariah menunjukkan kapasitas pengelolaan berkualitas karena mampu memperbaiki kualitas pembiayaan di tengah kondisi pandemi covid-19 yang telah menghambat aktivitas sosial ekonomi masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa di atas dapat disimpulkan sebagai berikut: Pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif dengan menggunakan *Early Warly System* (EWS) yang merupakan sistem pengendalian yang dimiliki BNI Syariah dalam aplikasinya sangat membantu dalam perbaikan dan menjaga kualitas pembiayaan konsumtifnya. Dengan pendeteksian sumber permasalahan masing-masing nasabah dan penanganan yang cepat terbukti BNI Syariah Cabang Surakarta dapat mengendalikan kualitas pembiayaan lancar.

5.2 Saran

1. Aplikasi EWS kiranya dapat terus digunakan dalam pengendalian kualitas pembiayaan konsumtif pada BNI Syariah Cabang Surakarta. Untuk yang akan datang sesuai perkembangan teknologi aplikasi tersebut dapat terus ditingkatkan sesuai kemajuan teknologi agar dapat lebih efektif lagi dalam pelaksanaannya.
2. Untuk masa yang akan datang ekspansi pembiayaan konsumtif agar lebih ditingkatkan dengan pertumbuhan yang optimal guna meningkatkan kontribusi pendapatan bagi BNI Syariah Cabang Surakarta namun tetap harus tepat sasaran, melakukan analisa layak dan ekstra hati-hati dalam pemberiannya agar tidak menimbulkan pembiayaan macet.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2005). *Manajemen Perbankan (Teknik Analisis Kinerja Keuangan)*. Malang: UMM Press.
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Alfi, A. N. (2020). *Tak Kalah dari Induk, Aset BNI Syariah Tumbuh Dua Digit*. Diambil kembali dari finansial.bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20200826/231/1283194/tak-kalah-dari-induk-aset-bni-syariah-tumbuh-dua-digit>
- Aosgi. (2020). *Kebijakan Baru Meminimalisir Covid-19*. Diambil kembali dari Surakarta.go.id: <https://surakarta.go.id/?p=16225>
- Bank Indonesia. (2006). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/21/PBI/2006*. Diambil kembali dari Tentang Kualitas Aktiva Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah: https://www.ojk.go.id/Files/201403/pbi_082106_1395129217.pdf
- Djamil, F. (2012). *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Fendi. (2020). *Penyelia Keungan dan umum BNI Syariah Cabang Surakarta*.
- Firdaus, R., & Ariyanti, M. (2011). *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung : Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. (2008). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hermansyah. (2008). *Hukum Perbankan Indonesia* . jakarta: kencana.
- Hermansyah. (2014). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Herujito, Y. M. (2001). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Idroes, F. N. (2008). *Manajemen Risiko Perbankan Pemahaman Pendekatan Pilar Kesepakatan Basel II*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kredit Secara Sehat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Int, B. S. (2021). *Sejarah di Balik Pendirian Bank BNI Syariah*. Diambil kembali dari Idn Times:

<https://www.idntimes.com/business/economy/helmi/sejarah-dan-profil-bank-bni-syariah/4>

- Ismail. (2013). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia.
- Karim, R. (2004). *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko*. Bandung: Jurnal Iqtishad.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lubis, I. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Medan: USU Press.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Akad-akad Dalam Transaksi Perbankan Syariah*. Diambil kembali dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Akad-S.aspx>
- Perwataatmadja, K. A., & Tanjung, H. (2007). *Bank Syariah: Teori, Praktik, dan Peranannya*. Jakarta: Transmedia.
- Rivai, V., Veithzal, A. P., & Veithzal, A. P. (2013). *Credit Management Handbook: Manajemen Perkreditan Cara Mudah Menganalisis Kredit*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. (2009). *Manajemen, Jilid 1. Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Septyani, E. (2021). *Kompasiana*. Diambil kembali dari <https://www.kompasiana.com/elsaseptyani6158/609bb3ec8ede4851b062b283/pentingnya-manajemen-risiko-disebuah-perbankan-syariah>
- Smeru Research Institute. (2020). *Studi Dampak Sosial-Ekonomi Pandemi COVID-19 di Indonesia*. Diambil kembali dari [smeru.or.id: https://smeru.or.id/id/content/studi-dampak-sosial-ekonomi-pandemi-covid-19-di-indonesia](https://smeru.or.id/id/content/studi-dampak-sosial-ekonomi-pandemi-covid-19-di-indonesia)
- Sudarsono, H. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekosoria.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardjono. (2003). *Manajemen Perkreditan Usaha Kecil dan Menengah*. Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN.
- Sumar'in. (2012). *Konsep Kelembagaan Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syahdian Noor. (2020). *Operational Manager BNI Syariah Cabang Surakarta*.
- Tawaf, T. P. (1999). *Audit Intern Bank. Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Wiroso. (2005). *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Bank Indonesia. 2006. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/21/PBI/2006 pasal 9 Tentang Kualitas Aktiva Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah.

Bank Indonesia. 2005. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 pasal 12 ayat (3) Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum.

Bank Indonesia. 2012. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/15/PBI/2012 pasal 52 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum.



Lampiran 1. Surat Permohonan Magang

| | |
|--|--|
|  <p>UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA</p> | <p>FAKULTAS EKONOMI</p> <p>Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja Ringroad Utara Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta 55283 T. (0274) 881546, 885376, 883087; F. (0274) 882589 E. fe@uii.ac.id W. fecon.uui.ac.id</p> |
| <p><u>SURAT KETERANGAN</u></p> <p>Nomor: 200/WD2/10/Div.URT/II/2020</p> <p><i>Bismillahirrahmanirahim</i></p> | |
| <p>Pimpinan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan ini menyatakan bahwa:</p> | |
| Nama | : Syifa Almiera |
| Tempat/Tgl. Lahir | : Banyuwangi / 25 Januari 1999 |
| Alamat | : Jl. Slamet Riyadi No.318 Surakarta |
| NIM | : 16311208 |
| Jenjang | : Strata 1 (S1) |
| Akreditasi | : A |
| <p>Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang tercatat aktif pada :</p> | |
| Tahun Akademik | : 2019/2020 |
| Semester | : Genap |
| <p>Surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan sebagai persyaratan magang di Kantor Bank BNI Syariah Cabang Surakarta. Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</p> | |
| <p><i>Alhamdulillahirabbil' alamin</i></p> | |
| <p>Yogyakarta, 26 Februari 2020</p> <p>Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Keagamaan, dan Alumni,</p> <p> Dra. Siti Nuryamsiah, M.M. NIR. 883110107</p> | |

Lampiran 2. Surat Persetujuan Magang



Surakarta, 05 Maret 2020

Nomor : SLS/01/ 108 /2020
 Perihal : Persetujuan Magang
 Lampiran : -

Kepada :
 Yth. Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
 Universitas Islam Indonesia
 Di Yogyakarta

Surat Keterangan Nomor 200/WD2/10/Div.URT/II/2020 tanggal 26 Februari 2020

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak Ibu beserta seluruh Staff selalu dalam lindungan Allah Subhanahu Wata'ala"

Menunjuk perihal surat tersebut di atas, saudara menyampaikan bahwa :

Nama : Syifa Almiera
 NIM : 16311208
 Jenjang : Strata (S1)
 merupakan benar mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Melalui surat ini kami sampaikan persetujuan bahwa nama tersebut di atas kami terima untuk magang di PT Bank BNI Syariah Cabang Surakarta selama 3 bulan. (waktu pelaksanaan kegiatan magang akan di infokan lebih lanjut). Untuk keterangan lebih lanjut, dapat menghubungi Bagian Umum BNI Syariah Cabang Surakarta dengan Sdr Fendi Prihantoro (081227032049/0271 7462746).

Demikian kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh



Syahdian Noor
 Operational Manager

PT. BANK BNI SYARIAH
 Kantor Cabang Surakarta
 J. Slamet Riyadi No. 318 Surakarta
 Telp. (0271) 7462746 (paling), Fax (027

Lampiran 3. Log Harian

CATATAN HARIAN MAGANG

Waktu Pelaksanaan : 9 Juni 2020 – 7 Agustus 2020
 Tempat : BNI Syariah Cabang Surakarta
 Posisi Magang : Unit Operasional, Unit *Processing (Collection)*.

| No. | Hari, tanggal | Tugas/ Pekerjaan |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Selasa, 9 Juni 2020 | Menghadap ke kepala cabang Bank BNI Syariah Surakarta dan <i>Operational Manager</i> dan <i>Back Office Head</i> . |
| 2. | Rabu, 10 Juni 2020 | Pengenalan singkat tentang organisasi Bank BNI Syariah Surakarta dan <i>job desk</i> -nya oleh <i>Back Office Head</i> . |
| 3. | Kamis, 11 Juni 2020 | Mengenal akad-akad yang ada di BNI Syariah Surakarta (Akad Murabahah, Mudharabah, Ijarah). |
| 4. | Jum'at, 12 Juni 2020 | Belajar membuat surat keputusan pembiayaan. |
| 5. | Senin, 15 Juni 2020 | Membantu unit operasional membuat akad Murabahah. |
| 6. | Selasa, 16 Juni 2020 | Membantu unit operasional membuat akad Murabahah. |
| 7. | Rabu, 17 Juni 2020 | Membantu unit operasional membuat akad Murabahah. |
| 8. | Kamis, 18 Juni 2020 | Membantu unit operasional membuat akad Murabahah. |
| 9. | Jum'at, 19 Juni 2020 | Mengenal jenis-jenis pembiayaan yang ada di cabang Surakarta, yaitu pembiayaan produktif dan konsumtif. |
| 10. | Senin, 22 Juni 2020 | Mempelajari fitur pembiayaan Konsumtif Griya (KPR). |
| 11. | Selasa, 23 Juni 2020 | Membantu pembukuan pembiayaan Griya atau KPR. |
| 12. | Rabu, 24 Juni 2020 | Mempelajari cara menganalisa proses persetujuan KPR. |
| 13. | Kamis, 25 Juni 2020 | Mempelajari cara menganalisa proses persetujuan KPR. |
| 14. | Jum'at 26 Juni 2020 | Mempelajari alur persetujuan pembiayaan. |
| 15. | Senin, 29 Juni 2020 | Mempelajari <i>job</i> dan kewenangan pejabat pemutus pembiayaan. |
| 16. | Selasa, 30 Juni 2020 | Mempelajari tentang kolektibilitas pembiayaan. |
| 17. | Rabu, 1 Juli 2020 | Mempelajari tentang pengelolaan kolektibilitas konsumtif KPR. |

| | | |
|-----|-----------------------|--|
| 18. | Kamis, 2 Juli 2020 | Mempelajari tentang pengelolaan kolektibilitas pembiayaan KPR. |
| 19. | Jum'at, 3 Juli 2020 | Ikut terlibat penagihan nasabah yang menunggak angsuran via telepon. |
| 20. | Senin, 6 Juli 2020 | Ikut terlibat penagihan nasabah yang menunggak angsuran via telepon. |
| 21. | Selasa, 7 Juli 2020 | Mempelajari tentang metode <i>Early Warning System</i> (EWS) pembiayaan Griya KPR Surakarta. |
| 22. | Rabu, 8 Juli 2020 | Ikut membantu meneliti saldo blokir EWS YES. |
| 23. | Kamis, 9 Juli 2020 | Ikut membantu meneliti ketersediaan saldo blokir EWS YES. |
| 24. | Jum'at, 10 Juli 2020 | Ikut membantu meneliti ketersediaan saldo blokir EWS YES. |
| 25. | Senin, 13 Juli 2020 | Ikut membantu meneliti ketersediaan saldo blokir EWS NO.. |
| 26. | Selasa, 14 Juli 2020 | Ikut membantu meneliti ketersediaan saldo blokir EWS NO. |
| 27. | Rabu, 15 Juli 2020 | Ikut membantu membantu penagihan nasabah menunggak via telepon. |
| 28. | Kamis, 16 Juli 2020 | Ikut membantu membantu penagihan nasabah menunggak via telepon. |
| 29. | Jum'at, 17 Juli 2020 | Mempelajari tentang kebijakan R3 (<i>Restructuration, Reschedulling, Reconditioning</i>). |
| 30. | Senin, 20 Juli 2020 | Mempelajari tentang kebijakan R3 (<i>Restructuration, Reschedulling, Reconditioning</i>). |
| 31. | Selasa, 21 Juli 2020 | Mempelajari tentang kebijakan R3 (<i>Restructuration, Reschedulling, Reconditioning</i>). |
| 32. | Rabu, 22 Juli 2020 | Mempelajari Nasabah yang dapat diberikan R3. |
| 33. | Kamis, 23 Juli 2020 | Menganalisa jumlah nasabah yang diberikan kebijakan R3. |
| 34. | Jum'at, 24 Juli 2020 | Mempelajari dampak bagi bank atas penurunan kolektabilitas terhadap keuangan BNI Syariah. |
| 35. | Senin, 27 Juli 2020 | Menganalisa jumlah nasabah KPR yg diberikan kebijakan R3. |
| 36. | Selasa, 28 Juli 2020 | Mempelajari dampak nasabah yang diberikan R3 bagi Bank. |
| 37. | Rabu, 29 Juli 2020 | Mempelajari alur persetujuan R3. |
| 38. | Kamis, 30 Juli 2020 | Konsultasi dan diskusi tentang R3 di BNI Syariah dan sejauh mana dampaknya bagi pendapatan Bank. |
| 39. | Jum'at, 31 Juli 2020 | Libur |
| 40. | Senin, 3 Agustus 2020 | Membuat surat keputusan dan akad R3. |

| | | |
|-----|------------------------|---|
| 41. | Selasa, 4 Agustus 2020 | Mengikuti acara penandatanganan akad R3 dengan nasabah. |
| 42. | Rabu, 5 Agustus 2020 | Membantu pembuatan laporan R3. |
| 43. | Kamis, 6 Agustus 2020 | Diskusi terakhir tentang sistem pengelolaan nasabah KPR kolektibilitas satu dan dua. |
| 44. | Jum'at, 7 Agustus 2020 | Izin kepada pimpinan BNI Syariah dan mengucapkan terima kasih diberikan kesempatan magang di BNI Syariah. |



Lampiran 4. Formulir Penilaian Magang

Formulir Penilaian Magang

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama penyelia : Syahdian Noor
 Nama tempat magang : BNI Syariah cabang Surakarta
 Judul Magang : *Pengendalian Kelaktabilitas Pembiayaan Konsumtif
 Pada BNI Syariah cabang Surakarta*
 Waktu pelaksanaan : 09 Juni 2020 – 09 Agustus 2020
 Nama mahasiswa : Syifa Almiera
 Nomor pokok mahasiswa : 16311208

Dinyatakan telah menyelesaikan magang di instansi kami sesuai dengan kerangka acuan tertanggal diatas.

Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut :

| No. | Aspek Penilaian | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kepuasan pemberi magang | | | | | ✓ |
| 2 | Disiplin | | | | | ✓ |
| 3 | Kemampuan memilih prioritas | | | | ✓ | |
| 4 | Tepat waktu | | | | | ✓ |
| 5 | Kemampuan bekerja sama | | | | ✓ | |
| 6 | Kemampuan bekerja mandiri | | | | | ✓ |
| 7 | Ketelitian | | | | | ✓ |
| 8 | Kemampuan belajar dan kemampuan menyerap hal baru | | | | ✓ | |
| 9 | Kemampuan menganalisa dan merancang | | | | ✓ | |

Keterangan :

- 1 : Sangat Buruk
- 2 : Buruk
- 3 : Netral
- 4 : Baik
- 5 : Sangat Baik

Surakarta, 2020

 Syahdian Noor
 Operational Manager

