

**ANALISIS KENDALA, STRATEGI, DAN MITIGASI
RISIKO PENYALURAN KPR BSI GRIYA DI BANK
SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)



Disusun oleh

FAJAR ASWAT ARDIANSYAH

22216107

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

JULI, 2026

**ANALISIS KENDALA, STRATEGI, DAN MITIGASI
RISIKO PENYALURAN KPR BSI GRIYA DI BANK
SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)

**Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan
menjadi Sarjana Terapan**



Disusun oleh

FAJAR ASWAT ARDIANSYAH

22216107

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

JULI, 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “**Analisis Kendala, Strategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)**” yang dengan disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 Juni 2026



Fajar Aswat Ardiansyah

22216107

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Analisis Kendala, Strategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)” disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta, 30 Juni 2026
Pembimbing



Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.
182131302

Mengetahui,
Ketua Program Studi



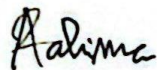
Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M.
052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Kendala, Strategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)”, telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 8 Juli 2026.

Tim Penguji,

Penguji I,



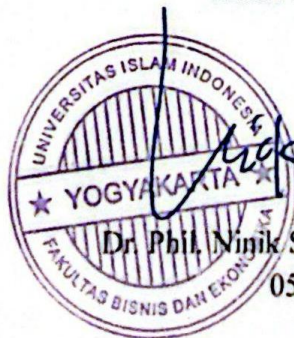
Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.
182131302

Penguji II,



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., M.M.
182131301

Mengesahkan,
Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M.
052130103

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Analisis Kendala, Strategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di Bank Syariah Indonesia** (Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)” dengan sebaik mungkin, guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Universitas Islam Indonesia. Penyusunan skripsi ini dapat selesai tidak lepas dari segala bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu sebagai berikut:

1. Bapak (Alm) Muh. Bakri, S.Pd. dan Ibu Ratna Hemawati selaku pake dan budhe penulis yang selalu memberikan dukungan finansial dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan memberikan fasilitas sarana dan prasarana selama berkuliah di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Supriyanto dan Rina Istianti selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan mental dan spiritual dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev. selaku dosen pembimbing magang yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam magang maupun penulisan laporan magang.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Sarjana Terapan Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis.
6. Kepada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sleman yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan membantu penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan penulis.

7. Kepada Ibu Anantika Hanum Pratiwi, selaku *Branch Manager* PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sleman, yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam penelitian.
8. Sony Sujartono selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Sleman yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan membimbing penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan.
9. Anang Tri Laksana Putra selaku *Pawning Apprasial* di Bank Syariah Indonesia KCP Sleman yang telah membimbing dan membantu penulis selama kegiatan pencarian informasi.
10. Martha Primadani selaku *Consumer Business Relationship Manager* yang telah memberikan informasi data data yang terkait yang dibutuhkan oleh penulis.
11. Seluruh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Sleman yang ikut andil dalam membantu dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang pastinya penulis tidak bisa menyebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Meskipun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi tambahan wawasan bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 30 Juni 2026



Fajar Aswat Ardiansyah

22216107

DAFTAR ISI

COVER SAMPUL.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latarbelakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Akademik	3
1.4.2 Manfaat Praktikal.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Strategi Penyaluran Pembiayaan.....	4
2.1.2 Manajemen Risiko Pembiayaan.....	4
2.1.3 Risiko Strategis	6
2.1.4 Pembiayaan Perbankan Syariah.....	7
2.1.5 KPR Syariah	9
2.1.6 Akad <i>Murabahah</i>	10
2.2 Penelitian terdahulu	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
3.2 Desain Penelitian.....	12
3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian	13

3.3.1 Data Primer	13
3.3.2 Data Sekunder	14
3.3.3 Sampel Penelitian	14
3.4 Teknik Pengumpulan Data	15
3.4.1 Observasi	15
3.4.2 Wawancara	15
3.4.3 Dokumentasi	17
3.4.4 Studi Pustaka	17
3.5 Teknik Keabsahan Data	17
3.6 Teknik Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Data Umum	21
4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	21
4.1.2 Sejarah Bank Syariah Indonesia	21
4.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	22
4.1.4 Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia	23
4.1.5 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Sleman	23
4.1.6 Pembiayaan KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia	28
4.2 Data Khusus	30
4.2.1 Kendala Yang Dihadapi Pada Pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman	30
4.2.2 Mitigasi Risiko Strategis Pada Pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP	36
BAB V PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Implikasi	45
5.2.1 Implikasi Teoritis	45
5.2.2 Implikasi Praktis	45
5.3 Keterbatasan Penelitian	46
5.4 Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya	46
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Topik Wawancara	16
Tabel 4.1 Performa Pencairan Pembiayaan Produk KPR BSI Griya di BSI KCP Sleman.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Stuktur Organisasi BSI KCP Sleman.....	23
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Penelitian	52
Lampiran 2: Surat Keterangan Riset.....	72
Lampiran 3: Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	73
Lampiran 4: Riwayat Hidup Penulis.....	74
Lampiran 5: Dokumentasi.....	75

Analisis Kendala, Strategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di Bank Syariah Indonesia

(Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir dan bertujuan untuk menganalisis strategi dalam penyaluran produk pembiayaan KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia KCP Sleman. Fokus utama dalam penelitian ada dua hal: pertama, untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya, dan yang kedua, mengevaluasi risiko strategis yang dilakukan oleh pihak bank dalam meningkatkan efektivitas pemasaran dan penyaluran produk KPR BSI Griya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak bank, observasi langsung, dan dokumentasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan KPR BSI Griya terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti dari sisi *internal* yaitu Koordinasi antar unit kerja yang belum optimal dan dari sisi *eksternal* yaitu Tingginya minat namun rendahnya kesiapan administratif. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang efektif dan penggunaan bahasa yang sederhana dalam pemasaran menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat dan kepercayaan nasabah. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan efektivitas penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya serta memperkuat daya saing di sektor perbankan syariah.

Kata kunci: Pembiayaan KPR, KPR BSI Griya, Bank Syariah Indonesia

Analysis of Constraints, Strategies, and Risk Mitigation in the Distribution of BSI Griya Mortgage Financing at Bank Syariah Indonesia

(Case Study at PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)ssss

ABSTRACT

This research was conducted as part of the preparation of a final project and aims to analyze the strategies in the distribution of the KPR BSI Griya financing product at Bank Syariah Indonesia KCP Sleman. The main focus of this study consists of two aspects: first, to identify the obstacles encountered in the process of distributing KPR BSI Griya financing, and second, to evaluate the risk strategies implemented by the bank in improving the effectiveness of Marketing and distribution of the KPR BSI Griya product. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data were obtained through interviews with bank personnel, direct observation, and related documentation. The results of the study indicate that there are several obstacles in the implementation of KPR BSI Griya financing. From the internal side, the challenges include suboptimal coordination among work units, while from the external side, there is high public interest but low administrative readiness. Therefore, effective communication strategies and the use of simple language in Marketing are important factors in increasing customer interest and trust. These findings are expected to contribute to the development of strategies at Bank Syariah Indonesia in improving the effectiveness of KPR BSI Griya financing distribution and strengthening competitiveness in the Islamic banking sector.

Keywords: Mortgage Financing, KPR BSI Griya, Bank Syariah Indonesia

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang

Kebutuhan masyarakat terhadap hunian terus meningkat seiring pertumbuhan populasi produktif dan perubahan preferensi terhadap pembiayaan perumahan. Berdasarkan laporan kinerja terbaru, pembiayaan BSI Griya mencapai Rp58.03 triliun pada kuartal I 2025, tumbuh 8,63% secara tahunan dan menjadi salah satu portofolio terbesar pada segmen konsumen BSI (Bank Syariah Indonesia, 2025). Pertumbuhan ini menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap pembiayaan rumah berbasis syariah. Hal ini sejalan dengan (Rahima, 2021), kenaikan Indeks Harga Properti Residensial (IHPR) menjadi salah satu faktor yang mendorong masyarakat beralih pada fasilitas pembiayaan dalam proses kepemilikan rumah. Selain sebagai tempat tinggal, rumah juga menjadi bentuk investasi jangka panjang yang semakin penting dalam kesejahteraan masyarakat.

Industri perbankan syariah secara nasional turut mengalami perkembangan positif dalam menyalurkan pembiayaan pemilikan properti residensial. Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap produk yang sesuai prinsip syariah menjadi peluang besar bagi bank syariah dalam menyediakan pembiayaan hunian berbasis akad yang adil dan transparan. Pembiayaan hunian berbasis akad yang sesuai syariah dianggap lebih memberikan rasa aman dan kepastian bagi sebagian masyarakat dibandingkan pembiayaan berbasis bunga (Yasifa et al., 2025). Hal ini menjadi peluang besar bagi bank syariah dalam menyediakan pembiayaan hunian yang lebih inklusif dan sesuai kebutuhan pasar. Penelitian Rahima (2020) menyebutkan bahwa permintaan pembiayaan syariah untuk properti residensial terus meningkat, didukung oleh bertambahnya aset dan jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia.

Dengan kebutuhan masyarakat terhadap kepemilikan rumah masih tinggi, sehingga pembiayaan perumahan menjadi produk penting dalam perbankan (Rahima, 2021). Dalam perbankan syariah, pembiayaan kepemilikan rumah diwujudkan melalui produk KPR syariah yang menggunakan prinsip-prinsip syariah seperti akad *murabahah* (Ni'mah, 2024). Salah satu produk tersebut adalah

KPR BSI Griya yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Indonesia untuk membantu masyarakat memperoleh hunian dengan mekanisme pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah. Namun Data (Otoritas Jasa Keuangan, 2025) menyebutkan bahwa pertumbuhan pembiayaan KPR mengalami penurunan sebesar 7,66% (yoy), lebih rendah dibandingkan 14,37% (yoy) pada tahun sebelumnya. Hal ini terjadi di BSI KCP Sleman pertumbuhan pembiayaan KPR BSI Griya juga mengalami penurunan sebesar 13,41% (yoy). Kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam penyaluran pembiayaan perumahan oleh lembaga keuangan, termasuk perbankan syariah.

Dalam upaya meningkatkan realisasi pembiayaan KPR BSI Griya, Bank perlu menerapkan mitigasi risiko strategis yang efektif dengan memperluas cakupan pasarnya agar produk pembiayaan syariah lebih dikenal dan diminati masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, penyaluran pembiayaan KPR juga menghadapi berbagai kendala oleh karena itu, diperlukan strategi penyaluran sesuai dengan manajemen risiko yang efektif agar produk KPR BSI Griya dapat disalurkan secara optimal kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya sesuai dengan risiko strategis serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman, sehingga dapat mendukung dalam merealisasikan pembiayaan yang optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah saja kendala pada pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman?
2. Bagaimana strategi mitigasi risiko pada penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kendala yang menghambat pada pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman.
2. Mengidentifikasi strategi mitigasi risiko pada penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Manfaat akademik hasil studi ini diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah, khususnya terkait strategi penyaluran pembiayaan KPR berbasis prinsip syariah.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa mengenai manajemen risiko dan strategi pembiayaan perumahan di lembaga keuangan syariah.

1.4.2 Manfaat Praktikal

Manfaat praktikal hasil studi ini diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman dalam meningkatkan efektivitas strategi penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengatasi kendala yang dihadapi agar realisasi pembiayaan KPR dapat meningkat secara optimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Strategi Penyaluran Pembiayaan

Strategi penyaluran pembiayaan merupakan serangkaian langkah yang dilakukan oleh lembaga keuangan, khususnya bank syariah, dalam menyalurkan dana kepada nasabah secara efektif dan tepat sasaran. Strategi ini mencakup proses perencanaan, analisis kelayakan, serta penentuan skema pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah. Penyaluran pembiayaan tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga mempertimbangkan aspek kehati-hatian (*Prudential Principle*) untuk meminimalkan risiko pembiayaan bermasalah (Cahyani et al., 2022). Dalam praktiknya, strategi penyaluran pembiayaan dilakukan melalui beberapa tahapan seperti seleksi nasabah, analisis kelayakan usaha, serta penyesuaian jenis akad yang digunakan. Pendekatan analisis yang umum digunakan adalah metode 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of economy*) untuk memastikan kemampuan dan kelayakan nasabah. Strategi yang tepat akan meningkatkan kualitas pembiayaan serta menjaga stabilitas kinerja bank syariah (Salsabil, 2024).

2.1.2 Manajemen Risiko Pembiayaan

Manajemen risiko pembiayaan merupakan upaya sistematis yang dilakukan oleh lembaga keuangan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari aktivitas pembiayaan. Risiko utama dalam pembiayaan syariah adalah risiko gagal bayar (*default*), yang tercermin dalam rasio *NonPerforming Financing* (NPF) (Cania et al., 2026). Tingginya tingkat NPF dapat berdampak pada menurunnya kesehatan bank, karena berpengaruh terhadap likuiditas, profitabilitas, serta kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan risiko pembiayaan menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga stabilitas operasional lembaga keuangan syariah. Selain itu, manajemen risiko juga berperan dalam memastikan bahwa setiap pembiayaan yang disalurkan telah

melalui proses analisis yang matang sehingga potensi kerugian dapat ditekan seminimal mungkin (Ulhaq et al., 2024).

Proses manajemen risiko dalam pembiayaan syariah umumnya meliputi empat tahapan utama, yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan (*monitoring*), dan pengendalian risiko. Tahapan ini dilakukan sejak sebelum akad (*pra-akad*) hingga setelah pembiayaan berjalan (*pasca-akad*). Pada tahap identifikasi, lembaga keuangan mengenali potensi risiko yang mungkin muncul dari calon nasabah maupun jenis usaha yang dibiayai. Selanjutnya, pada tahap pengukuran risiko dilakukan penilaian terhadap tingkat risiko tersebut menggunakan berbagai indikator tertentu. Tahap *monitoring* dilakukan secara berkala untuk memastikan kelancaran pembayaran dan kesesuaian penggunaan dana, sedangkan tahap pengendalian risiko dilakukan melalui kebijakan seperti restrukturisasi pembiayaan atau penagihan intensif apabila terjadi potensi pembiayaan bermasalah. Implementasi manajemen risiko yang baik terbukti mampu meminimalkan potensi kerugian serta menjaga kualitas portofolio pembiayaan (Salsabil, 2024).

Selain itu, penerapan analisis kelayakan seperti 5C juga menjadi bagian penting dalam manajemen risiko untuk menilai karakter dan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaan (Ulhaq et al., 2024). Analisis ini digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan pembiayaan agar dana yang disalurkan tepat sasaran dan memiliki risiko yang terukur. Melalui pendekatan 5C, lembaga keuangan dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai profil calon nasabah, baik dari aspek kepribadian, kemampuan finansial, maupun kondisi usaha yang dijalankan. Dengan demikian, analisis ini tidak hanya berfungsi sebagai alat seleksi awal, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian risiko dalam jangka Panjang (Salsabil, 2024).

Adapun unsur-unsur dalam analisis kelayakan 5C adalah sebagai berikut:

1. Character

Menilai kepribadian dan integritas calon nasabah, termasuk riwayat kredit, kejujuran, serta komitmen dalam memenuhi kewajiban. Karakter yang baik mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap nasabah.

2. *Capacity*

Mengukur kemampuan nasabah dalam mengelola usaha dan membayar kewajiban pembiayaan. Penilaian ini dilihat dari arus kas (*cash flow*), pendapatan, serta kemampuan manajerial dalam menjalankan usaha.

3. *Capital*

Menilai seberapa besar modal yang dimiliki nasabah dalam usahanya. Semakin besar kontribusi modal sendiri, semakin kecil risiko yang ditanggung oleh lembaga keuangan.

4. *Collateral*

Merupakan aset yang dijadikan jaminan oleh nasabah untuk mengamankan pembiayaan. Jaminan berfungsi sebagai alat mitigasi risiko apabila terjadi gagal bayar.

5. *Condition of Economy*

Menilai kondisi ekonomi dan prospek usaha yang dijalankan nasabah, termasuk faktor *eksternal* seperti kondisi pasar, inflasi, dan kebijakan pemerintah yang dapat memengaruhi kemampuan pembayaran.

Dengan penerapan analisis 5C yang optimal serta didukung oleh sistem manajemen risiko yang terstruktur, lembaga keuangan syariah dapat meminimalkan potensi pembiayaan bermasalah serta meningkatkan kualitas pembiayaan secara keseluruhan (Ulhaq et al., 2024).

2.1.3 Risiko Strategis

Risiko Strategis merupakan pendekatan sistematis yang digunakan oleh suatu organisasi, khususnya lembaga keuangan, dalam mengelola berbagai potensi risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan bisnis (Agil et al., 2023). Dalam konteks perbankan, strategi risiko menjadi bagian penting dalam penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) guna menjaga stabilitas dan keberlanjutan operasional (Cahyani et al., 2022). Strategi ini tidak hanya berfokus pada upaya menghindari risiko, tetapi juga bagaimana risiko tersebut dapat diidentifikasi, diukur, dipantau, dan dikendalikan secara efektif agar tetap berada dalam batas toleransi yang dapat diterima. Proses manajemen risiko umumnya meliputi tahapan identifikasi risiko untuk mengenali potensi risiko yang muncul, pengukuran risiko

untuk menilai tingkat dampak dan kemungkinan terjadinya, pemantauan risiko secara berkala, serta pengendalian risiko melalui berbagai kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan (Ulhaq et al., 2024). Dengan pendekatan yang terintegrasi, strategi risiko mampu memberikan gambaran menyeluruh terhadap kondisi risiko yang dihadapi oleh lembaga keuangan.

Dalam praktik pembiayaan perbankan, strategi risiko diterapkan melalui analisis kelayakan nasabah yang komprehensif, salah satunya menggunakan prinsip 5C, yaitu *character* (karakter), *capacity* (kemampuan bayar), *capital* (modal), *collateral* (jaminan), dan *condition of economy* (kondisi ekonomi). Selain itu, strategi risiko juga didukung oleh penerapan standar operasional prosedur (SOP), sistem monitoring pembiayaan, serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan akurasi analisis dan pengawasan (Cania et al., 2026). Dalam perbankan syariah, strategi risiko harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga tidak hanya mempertimbangkan aspek finansial tetapi juga kepatuhan terhadap akad dan nilai-nilai Islam. Penerapan strategi risiko yang efektif dapat membantu menekan tingkat pembiayaan bermasalah (*Non-Performing Financing/NPF*), meningkatkan kualitas portofolio pembiayaan, serta mendorong peningkatan realisasi pembiayaan secara berkelanjutan (Salsabil, 2024). Oleh karena itu, strategi risiko memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kinerja dan pertumbuhan lembaga perbankan syariah.

2.1.4 Pembiayaan Perbankan Syariah

Pembiayaan perbankan syariah merupakan kegiatan penyaluran dana oleh bank kepada nasabah yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Prinsip tersebut menekankan pada larangan *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maisir* (spekulasi), serta mengedepankan keadilan, transparansi, dan kemitraan antara bank dan nasabah. Dalam praktiknya, pembiayaan dilakukan melalui berbagai akad seperti *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *ijarah*, dan akad lainnya yang sesuai dengan ketentuan syariah (Ulhaq et al., 2024). Pembiayaan dalam perbankan syariah memiliki karakteristik yang berbeda dengan kredit pada perbankan konvensional. Jika perbankan konvensional menggunakan sistem bunga sebagai imbal hasil, maka perbankan syariah menggunakan mekanisme bagi hasil

(*profit and loss sharing*) atau margin keuntungan berdasarkan akad yang disepakati di awal. Salah satu bentuk pembiayaan yang paling dominan digunakan adalah pembiayaan berbasis jual beli (*murabahah*), karena memberikan kepastian margin keuntungan bagi bank serta tingkat risiko yang relatif lebih terukur (Gusmiranda et al., 2026)

Selain sebagai instrumen pembiayaan, perbankan syariah juga berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*). (Puteri & Parsaulian, 2024). Fungsi ini menjadikan pembiayaan syariah memiliki kontribusi strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan inklusi keuangan, serta mendukung sektor riil secara berkelanjutan (Rochmah et al, 2024). Dalam penelitian Rochmah & Fitriani (2024), pembiayaan dalam perbankan syariah dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis berdasarkan akad yang digunakan, yaitu:

1. Pembiayaan Berbasis Bagi Hasil (*Profit Sharing*)

a. *Mudharabah*

Kerja sama antara pemilik dana (*shahibul maal*) dan pengelola usaha (*mudharib*), di mana keuntungan dibagi sesuai nisbah yang disepakati, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal sepanjang bukan akibat kelalaian pengelola.

b. *Musyarakah*

Kerja sama antara dua pihak atau lebih yang masing-masing memberikan kontribusi modal, dengan pembagian keuntungan dan risiko sesuai kesepakatan.

2. Pembiayaan Berbasis Jual Beli (*Trading*)

a. *Murabahah*

Akad jual beli dengan menyebutkan harga pokok dan margin keuntungan yang disepakati. Merupakan jenis pembiayaan yang paling banyak digunakan karena memberikan kepastian pendapatan bagi bank.

b. *Salam*

Akad jual beli dengan pembayaran di muka dan penyerahan barang di kemudian hari, biasanya digunakan dalam sektor pertanian.

c. *Istishna'*

Akad pemesanan barang dengan spesifikasi tertentu, di mana pembayaran dapat dilakukan bertahap sesuai kesepakatan.

3. Pembiayaan Berbasis Sewa (*Leasing*)

a. *Ijarah*

Akad pemindahan hak guna suatu aset tanpa pemindahan kepemilikan dengan pembayaran sewa.

b. *Ijarah Muntahiya Bittamlik* (IMBT)

Akad sewa yang diakhiri dengan perpindahan kepemilikan kepada penyewa.

4. Pembiayaan Sosial (*NonProfit*)

a. *Qardh* (Pinjaman Kebajikan)

Pinjaman tanpa imbalan yang diberikan untuk tujuan sosial, di mana penerima hanya berkewajiban mengembalikan pokok pinjaman.

2.1.5 KPR Syariah

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah merupakan salah satu produk pembiayaan yang disediakan oleh perbankan syariah untuk membantu masyarakat dalam memiliki hunian dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Berbeda dengan KPR konvensional yang berbasis bunga, KPR syariah menggunakan akad seperti *murabahah*, *ijarah muntahiya bittamlik* (IMBT), dan *musyarakah mutanaqisah* (MMQ), yang bebas dari unsur *riba*, *gharar*, dan *maisir*. Dalam praktiknya, akad yang paling banyak digunakan adalah *murabahah*, karena memberikan kepastian harga jual dan margin keuntungan sejak awal akad, sehingga memudahkan nasabah dalam merencanakan pembayaran angsuran. Keunggulan tersebut menjadikan KPR syariah sebagai alternatif pembiayaan hunian yang dinilai lebih stabil dan berkeadilan bagi nasabah (Ni'mah, 2024).

Pembiayaan KPR syariah umumnya bersifat jangka panjang, sehingga memiliki tingkat risiko yang relatif tinggi, terutama terkait risiko gagal bayar (*default risk*) dan perubahan kondisi ekonomi nasabah (Hasan et al., 2024). Oleh

karena itu, penerapan manajemen risiko menjadi aspek yang sangat penting dalam pembiayaan KPR syariah. Manajemen risiko tidak hanya dilakukan pada saat pembiayaan berjalan, tetapi juga sejak tahap awal hingga pembiayaan berakhir. Menurut ayu dan Anisah (2025), penerapan manajemen risiko bertujuan untuk menjaga kualitas pembiayaan serta meminimalisir potensi pembiayaan bermasalah (*non-performing financing*).

2.1.6 Akad *Murabahah*

Akad *murabahah* merupakan salah satu bentuk akad jual beli yang banyak digunakan dalam perbankan syariah, di mana bank bertindak sebagai penjual yang terlebih dahulu membeli barang yang dibutuhkan nasabah (Sodik et al., 2023). kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga pokok ditambah margin keuntungan yang telah disepakati. Karakteristik utama dari akad ini adalah adanya transparansi harga, di mana bank wajib menginformasikan harga perolehan barang serta besaran margin keuntungan kepada nasabah. Selain itu, harga jual dalam *murabahah* bersifat tetap (*fixed*) sejak awal akad hingga akhir periode pembiayaan, sehingga memberikan kepastian pembayaran bagi nasabah dan kepastian pendapatan bagi bank (Alam et al., 2023).

Dalam praktiknya, *murabahah* menjadi salah satu akad yang paling dominan digunakan karena relatif sederhana dan memiliki tingkat risiko yang lebih rendah dibandingkan dengan akad berbasis bagi hasil. Kepastian margin yang telah ditentukan di awal membuat bank lebih mudah dalam mengelola arus kas dan meminimalisir ketidakpastian pendapatan. Meskipun demikian, pembiayaan *murabahah* tetap memiliki risiko, terutama risiko gagal bayar (*default risk*) yang disebabkan oleh menurunnya kemampuan finansial nasabah atau perubahan kondisi ekonomi (Hasan et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan penerapan prinsip kehati-hatian dalam setiap tahapan pembiayaan, mulai dari analisis kelayakan hingga pengawasan pembayaran angsuran.

Secara hukum, pelaksanaan akad *murabahah* telah memiliki landasan yang jelas dalam sistem keuangan syariah, salah satunya melalui Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *murabahah*. Dalam fatwa tersebut dijelaskan bahwa bank wajib membeli barang

yang dipesan nasabah terlebih dahulu sebelum menjualnya kembali, sehingga transaksi yang terjadi adalah jual beli yang sah, bukan pemberian pinjaman berbasis bunga. Selain itu, fatwa tersebut juga menegaskan larangan adanya unsur *riba* dalam transaksi, sehingga seluruh mekanisme *murabahah* harus sesuai dengan prinsip syariah. Dengan adanya landasan hukum ini, akad *murabahah* tidak hanya memiliki legitimasi secara ekonomi, tetapi juga secara syariah, sehingga menjadi instrumen pembiayaan yang penting dalam perbankan syariah.

2.2 Penelitian terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Temuan
1.	Analisis Faktor yang Memengaruhi Pertimbangan Konsumen dalam Menggunakan Fasilitas Kredit Pemilikan Rumah Rahima (2021)	Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan KPR di bank.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasi dan regresi linear berganda	Harga properti dan suku bunga negatif pengaruh minat KPR, sedangkan PDB dan pertumbuhan ekonomi tidak signifikan.
2.	Analisis Pengaruh Penyaluran Pembiayaan Syariah dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia dengan <i>Non-Performing Financing</i> (NPF) sebagai Intervening Cahyani et al (2022)	Menganalisis pengaruh pembiayaan syariah dan efisiensi operasional terhadap profitabilitas bank syariah di Indonesia, dengan NPF sebagai variabel mediasi.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data sekunder	FDR dan BOPO berpengaruh terhadap NPF; BOPO berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap ROA melalui NPF, sementara FDR tidak memediasi hubungan tersebut. NPF berpengaruh positif terhadap ROA.
3.	Analisis Strategi Pemasaran Pembiayaan KPR Syariah pada Bank Nagari Kantor Cabang Tapus. Rahayu et al (2026)	Untuk mengetahui strategi pemasaran yang diterapkan serta kendala yang dihadapi Bank Nagari Kantor Cabang Tapus dalam memasarkan produk Pembiayaan KPR Syariah.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Bank menerapkan bauran pemasaran (7P). Unsur produk, harga, tempat, dan bukti fisik sudah berjalan baik, namun promosi, sumber daya manusia, dan proses belum optimal. Kendala utama meliputi rendahnya pemahaman

					masyarakat, persepsi dominasi produk konvensional, serta persaingan dengan bank lain.
4.	Analisis Manajemen Risiko Kredit Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah BTN. Safitri & Tasman (2021)	Untuk mengetahui karakter debitur bermasalah, faktor-faktor penyebab kredit macet, dan bagaimana manajemen risiko kredit KPR diterapkan pada BTN Kantor Cabang Padang	Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i>	Manajemen risiko KPR di BTN telah diterapkan dengan baik melalui analisis kelayakan dan pengawasan, namun masih terdapat risiko kredit macet akibat penurunan kemampuan bayar nasabah.	
5.	Analisis Prosedur Pembiayaan <i>Murabahah</i> dalam Meningkatkan Jumlah Pembiayaan KPR Syariah di PT Bank Sumut Syariah KCP Sisingamangaraja Ginting et al (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pembiayaan <i>murabahah</i> serta mengetahui perannya dalam meningkatkan jumlah pembiayaan KPR syariah.	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Prosedur pembiayaan <i>murabahah</i> yang diterapkan dengan baik terbukti mampu meningkatkan jumlah pembiayaan KPR syariah, meskipun masih terdapat kendala pada pemahaman nasabah dan proses administrasi.	

Sumber: Data diolah (2026)

Keterbaruan dalam penelitian ini terletak pada analisis yang secara spesifik mengkaji strategi penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya dengan pendekatan manajemen risiko pada perbankan syariah. Penelitian ini memperluas fokus dari studi sebelumnya yang umumnya hanya membahas prosedur pembiayaan secara umum, dengan menekankan pada keterkaitan antara strategi penyaluran, analisis kelayakan nasabah menggunakan prinsip 5C, serta potensi risiko pembiayaan seperti Non-Performing Financing (NPF). Selain itu, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang mengandalkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini tidak hanya menggambarkan bagaimana strategi penyaluran pembiayaan diterapkan, tetapi juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai upaya yang dilakukan dalam meningkatkan realisasi pembiayaan KPR syariah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman yang beralamatkan di Beran Lor, Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kantor Cabang tersebut mempunyai email bsisleman@gmail.com dan nomor telephone (0274) 554145. Dengan website resmi www.bankbsi.co.id. Waktu pelaksanaan magang dari tanggal 22 September 2025 sampai 25 Maret 2026. Dari hari senin sampai dengan jumat dengan jam kerja mulai 07.30-17.00 WIB.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengungkapan makna, proses, serta pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian secara langsung dalam konteks yang alamiah (Nurrisa et al., 2025). Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara lebih luas dan mendalam melalui interaksi langsung dengan informan yang terlibat dalam proses penyaluran pembiayaan. Secara konseptual, penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan, sehingga data yang dihasilkan bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata, baik lisan maupun tulisan (Nurrisa et al., 2025). Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif bagaimana strategi penyaluran pembiayaan diterapkan serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya maupun kendala yang muncul dalam praktik di lapangan.

Desain deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada pemaparan prosedur, tetapi juga mengkaji secara mendalam strategi yang digunakan oleh pihak bank dalam

menyalurkan pembiayaan, termasuk peran unit kerja terkait, proses analisis kelayakan nasabah, serta tahapan realisasi pembiayaan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi dan menganalisis berbagai kendala yang dihadapi, baik yang berasal dari faktor *internal* seperti kebijakan dan prosedur operasional bank, maupun faktor *eksternal* seperti kondisi nasabah dan lingkungan ekonomi (Rahamawati, 2025). Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan studi pustaka. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses penyaluran pembiayaan di lapangan, wawancara dilakukan untuk menggali informasi mendalam dari informan yang terlibat langsung dalam pembiayaan, sedangkan studi pustaka digunakan untuk memperoleh landasan teori yang relevan dengan topik penelitian (Wahyudi et al., 2025). Kombinasi ketiga teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan keakuratan data yang diperoleh.

Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi data dilakukan dengan cara memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami, dan pada tahap akhir dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan (Nurrisa et al., 2025). Dengan desain penelitian yang demikian, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang jelas, sistematis, dan komprehensif mengenai strategi penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak perbankan dalam meningkatkan efektivitas penyaluran pembiayaan serta meminimalkan risiko pembiayaan bermasalah di masa mendatang.

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui interaksi antara peneliti dengan objek penelitian (Haifa et al., 2025) dimana dalam penelitian ini data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara dan

observasi terhadap informan yang terlibat langsung dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi secara mendalam terkait strategi penyaluran pembiayaan, analisis kelayakan nasabah menggunakan prinsip 5C, serta berbagai kendala dan risiko pembiayaan yang dihadapi, sementara observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses operasional penyaluran pembiayaan mulai dari tahap pengajuan hingga realisasi pembiayaan, sehingga data primer yang diperoleh bersifat aktual, kontekstual, serta mencerminkan kondisi nyata di lapangan dan mampu mendukung analisis penelitian secara komprehensif.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tidak langsung yang relevan dengan penelitian (Hafizah et al., 2025). Data ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer agar hasil penelitian menjadi lebih valid dan sistematis. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui:

1. Dokumen *internal* PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman, seperti profil perusahaan, struktur organisasi, dan laporan pembiayaan terkait pembiayaan KPR BSI Griya.
2. Literatur ilmiah berupa buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembiayaan syariah, manajemen risiko, serta strategi penyaluran pembiayaan.
3. Sumber resmi lainnya seperti website Bank Syariah Indonesia dan publikasi dari lembaga terkait.

Data sekunder ini berfungsi sebagai landasan teoritis serta bahan pembandingan antara teori dan praktik yang terjadi di lapangan (Haifa et al., 2025)

3.3.3 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini yakni narasumber atau informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam proses pembiayaan. Informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat, mendalam, dan relevan terkait strategi penyaluran pembiayaan, analisis kelayakan nasabah, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dengan pemilihan sampel yang

tepat, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang valid dan mampu menjawab rumusan masalah secara komprehensif. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman, antara lain:

1. *Branch Manager*
2. *Consumer Business Relationship Manager*
3. *Branch Office and Services Manager*
4. *Customer Service Representative*
5. *Teller*
6. *Sales force*

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai aktivitas yang terjadi (Nikmah, 2023). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman, khususnya pada proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana prosedur penyaluran pembiayaan dilakukan, mulai dari tahap awal hingga realisasi pembiayaan. Selain itu, observasi juga digunakan untuk mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh pihak bank serta kendala yang muncul dalam praktiknya. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat faktual dan nyata, sehingga dapat memperkuat hasil penelitian (Nikmah, 2023).

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait penelitian (Nashrullah et al., 2023). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti tetap memiliki pedoman pertanyaan, namun tetap fleksibel dalam menggali informasi

lebih lanjut sesuai dengan jawaban informan. Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya, seperti pegawai bank yang menangani pembiayaan. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi terkait strategi penyaluran pembiayaan, proses analisis kelayakan nasabah, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembiayaan. Data yang diperoleh dari wawancara bersifat mendalam dan subjektif, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap permasalahan penelitian (Nashrullah et al., 2023).

Tabel 3.1 Topik Wawancara

Kategori Responden	Jumlah	Topik Pertanyaan
- Branch Manager	1	- Latar belakang dikembangkan nya
- Consumer Bussiness Relationship Manager	1	Pembiayaan KPR BSI Griya
- Branch Office and Services Manager	1	- Proses Penyaluran Pembiayaan KPR BSI Griya
- <i>Customer Services Representative</i>	1	- Kendala dalam Penyaluran
- Teller	1	Pembiayaan KPR BSI Griya
- Sales Force	1	- Strategi Penyaluran Pembiayaan KPR BSI Griya
	1	- Analisis Kelayakan Pembiayaan KPR BSI Griya
		- Manajemen Risiko Pembiayaan KPR BSI Griya
Total	6	

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 3.1 merupakan rincian pertanyaan yang diajukan kepada informan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman untuk memperoleh data dan informasi yang mendukung penelitian terkait strategi penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Topik wawancara disusun berdasarkan landasan teori yang meliputi strategi penyaluran pembiayaan, analisis kelayakan nasabah menggunakan prinsip 5C, serta manajemen risiko pembiayaan. Penyusunan pertanyaan wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data kualitatif yang mendalam dan komprehensif melalui pengalaman serta perspektif langsung dari informan yang terlibat dalam proses pembiayaan. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan strategi penyaluran pembiayaan serta berbagai kendala yang dihadapi, sehingga dapat dianalisis secara deskriptif untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

3.4.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi melalui sumber tertulis maupun arsip yang relevan dengan penelitian (Husnullail, 2024). Dalam penelitian ini, dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, sehingga data yang dihasilkan menjadi lebih lengkap dan akurat. Data yang dikumpulkan melalui teknik ini meliputi dokumen resmi seperti laporan *internal*, data pembiayaan, kebijakan bank, profil lembaga, struktur organisasi, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya. Selain itu, dokumentasi juga dapat berupa foto maupun bukti fisik lainnya yang mendukung proses penelitian. Penggunaan teknik dokumentasi bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian melalui bukti yang dapat diverifikasi, serta memungkinkan peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap data guna meningkatkan keabsahan dan kredibilitas hasil penelitian (Husnullail, 2024).

3.4.4 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian (Nashrullah et al., 2023). Dalam penelitian ini, studi pustaka digunakan untuk memperoleh landasan teori yang berkaitan dengan strategi penyaluran pembiayaan, manajemen risiko pembiayaan, serta konsep pembiayaan KPR syariah. Melalui studi pustaka, peneliti dapat memperkuat analisis dengan membandingkan antara teori yang ada dengan praktik yang terjadi di lapangan. Selain itu, studi pustaka juga berfungsi sebagai dasar dalam menyusun kerangka berpikir serta mendukung interpretasi data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara (Nurrisa et al., 2025). Dengan demikian, hasil penelitian menjadi lebih sistematis, terarah, dan memiliki dasar teoritis yang kuat.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Sejalan dengan penelitian Husnullail et al (2024), untuk menguji keabsahan data,

digunakan empat kriteria utama yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

1. *Credibility*

Credibility bertujuan untuk memastikan bahwa data dan hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan sehingga memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Dalam hal ini, *credibility* berfungsi sebagai sarana untuk menguji kebenaran data melalui berbagai teknik seperti triangulasi, perpanjangan pengamatan, serta member check kepada informan. Dengan demikian, keberadaan *credibility* menjadi sangat penting karena berguna untuk meningkatkan keyakinan pembaca terhadap hasil penelitian, bahwa data yang disajikan merupakan fakta empiris yang telah diverifikasi secara mendalam dan bukan sekadar hasil subjektivitas peneliti.

2. *Transferability*

Transferability bertujuan untuk memberikan gambaran sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau dialihkan pada konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Dalam pelaksanaannya, *transferability* berfungsi sebagai dasar pertimbangan bagi pembaca atau peneliti lain dalam menilai relevansi hasil penelitian dengan situasi yang berbeda. Oleh karena itu, *transferability* memiliki kegunaan penting, yaitu memungkinkan hasil penelitian tidak hanya terbatas pada satu lokasi atau subjek tertentu, tetapi juga dapat dijadikan rujukan atau acuan dalam penelitian lain yang memiliki kondisi yang sejenis.

3. *Dependability*

Dependability bertujuan untuk memastikan bahwa proses penelitian dilaksanakan secara konsisten, sistematis, dan dapat ditelusuri kembali apabila penelitian tersebut diulang. Dalam konteks ini, *dependability* berfungsi sebagai pengendali kualitas proses penelitian melalui dokumentasi yang lengkap dan audit terhadap setiap tahapan penelitian. Dengan adanya *dependability*, penelitian menjadi lebih dapat dipercaya karena kegunaannya terletak pada kemampuannya menunjukkan bahwa seluruh proses penelitian dilakukan secara terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. *Confirmability*

Confirmability bertujuan untuk menjamin bahwa hasil penelitian bersifat objektif dan benar-benar didasarkan pada data yang diperoleh di lapangan, bukan dipengaruhi oleh bias atau kepentingan peneliti. Dalam hal ini, *confirmability* berfungsi sebagai alat untuk menguji objektivitas penelitian melalui penyediaan bukti-bukti pendukung seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, *confirmability* memiliki kegunaan penting dalam memastikan bahwa hasil penelitian dapat dikonfirmasi oleh pihak lain, sehingga memiliki tingkat netralitas dan objektivitas yang tinggi.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Analisis data bertujuan untuk mengolah data yang diperoleh agar menjadi informasi yang bermakna dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, teknik analisis data mengacu pada model interaktif *Miles dan Huberman* yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles et al., 2014).

1. Reduksi data

Pada tahap awal, perlu dilakukan reduksi data, yaitu proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengorganisasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Dalam tahap ini, peneliti memilah data yang relevan dengan fokus penelitian dan mengeliminasi data yang tidak diperlukan. Kegiatan reduksi data juga mencakup proses merangkum, mengelompokkan, serta mengkategorikan informasi sehingga data menjadi lebih terarah dan mudah dianalisis.

2. Penyajian data

Tahap selanjutnya adalah penyajian data. Pada tahap ini, data yang telah disederhanakan kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti uraian naratif, tabel, atau bagan. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian sehingga peneliti dapat melihat pola, hubungan, maupun kecenderungan yang muncul dari data tersebut. Dengan adanya penyajian data yang terstruktur, proses analisis

menjadi lebih terarah dan memudahkan peneliti dalam mengambil langkah berikutnya.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti mulai merumuskan makna dari data yang telah disajikan dengan menarik kesimpulan sementara. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi melalui pengecekan ulang terhadap data yang tersedia, baik dengan membandingkan sumber data, melakukan triangulasi, maupun menelaah kembali catatan lapangan. Proses verifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didukung oleh data yang valid dan konsisten. Dengan demikian, kesimpulan akhir yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Umum

4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank publik yang bergerak di industri perbankan syariah dan lahir sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan tersebut resmi dilakukan pada 1 Februari 2021 di Jakarta. Karena masih relatif baru, BSI pada awal berdirinya berada dalam masa transisi operasional dari ketiga bank asalnya. Pada 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan izin penggabungan melalui surat Nomor: SR-3/PB.1/2021, yang sekaligus menetapkan perubahan nama PT Bank BRIsyariah Tbk menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil merger. Struktur kepemilikan saham BSI terdiri dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebesar 25%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI– Saham Syariah sebesar 2%, dan publik sebesar 4,4%. Dengan dukungan ketiga bank BUMN tersebut, BSI kini memiliki jaringan lebih dari 1.100 kantor cabang serta sekitar 5859 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia.

4.1.2 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia dikenal sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, sehingga memiliki peluang yang sangat besar dalam pengembangan industri keuangan syariah. Berdasarkan data *Global Religious Future*, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya ekonomi halal semakin memperkuat posisi industri ini. Perkembangan tersebut juga didukung oleh berbagai pihak, termasuk perbankan syariah yang menjadi bagian penting dalam ekosistem halal nasional. Dalam kegiatan ekonomi, bank syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang memfasilitasi transaksi berbasis prinsip syariah. Selama kurang lebih tiga puluh tahun terakhir, industri halal di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya inovasi produk, peningkatan kualitas layanan, serta perluasan jaringan bank syariah. Kolaborasi dan

sinergi yang dilakukan antarbank syariah menjadi bukti nyata komitmen bersama untuk memperkuat industri ini.

Momen bersejarah terjadi pada 1 Februari 2021 (19 Jumadil Akhir 1442 H), ketika tiga bank syariah milik negara, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah resmi bergabung dan membentuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Melalui penggabungan ini, seluruh keunggulan masing-masing bank disatukan sehingga BSI mampu menyediakan produk dan layanan yang lebih variatif, menjangkau masyarakat yang lebih luas, serta memiliki kekuatan permodalan yang lebih besar. Proses integrasi ini juga diperkuat oleh dukungan para induk perusahaan (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN untuk mendorong daya saing perbankan syariah Indonesia di tingkat global. Dengan terbentuknya BSI, diharapkan akan muncul energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional. Kehadiran bank syariah ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat, sekaligus mewujudkan perbankan syariah yang modern, universal, dan membawa keberkahan (*rahmatan lil 'alamin*) bagi seluruh umat.

4.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi Bank Syariah Indonesia Adalah menjadi TOP Global *Islamic Bank*.

Misi Bank Syariah Indonesia Adalah:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

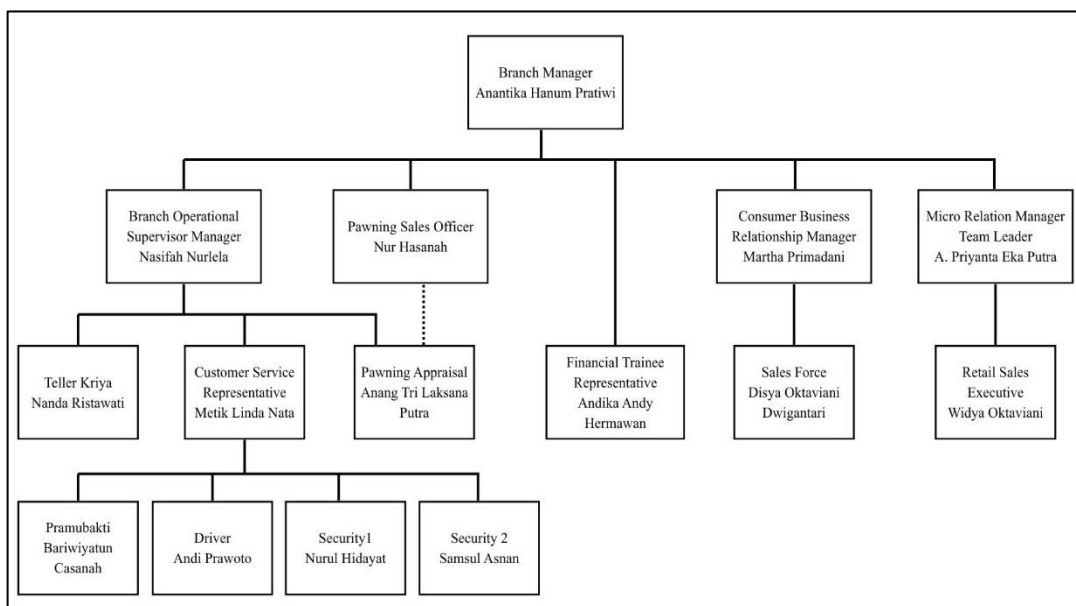
4.1.4 Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia

Budaya Kerja Utama BSI (*Core Values* AKHLAK)

1. Amanah, Bekerja jujur, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.
2. Kompeten, Terus meningkatkan kemampuan, kualitas, dan profesionalitas SDM.
3. Harmonis, Membangun kerja sama yang saling menghargai di lingkungan kerja.
4. Loyal, Mengutamakan kepentingan bangsa, negara, perusahaan, dan Masyarakat.
5. Adaptif, Terbuka terhadap perubahan, inovasi, dan transformasi digital.
6. Kolaboratif, Mengedepankan kerja sama, sinergi, dan koordinasi lintas unit.

4.1.5 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Sleman

Bank Syariah Indonesia KCP Sleman memiliki struktur organisasi yang terorganisir dan lengkap. Dalam struktur organisasi nya di pimpin oleh seorang Branch Manager yang membawahi beberapa officer diberbagai segmen yakni ada segmen KLG (Konter Layanan Gadai), segmen pembiayaan mikro, segmen pembiayaan multiguna, dan juga membawahi para *Frontliner* pada bagian pelayanan nasabah. Semua segmen mempunyai peranan yang penting dalam kegiatan operasional sehari-hari. berikut merupakan struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Sleman:



Gambar 4.1 Stuktur Organisasi BSI KCP Sleman

Sumber: Data diolah (2026)

Berikut merupakan penjelasan setiap bagian pada struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Sleman:

1. *Branch Manager*

Branch Manager bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional, bisnis, dan manajerial di BSI KCP Sleman. Tugas utama meliputi perencanaan strategi pencapaian target pembiayaan, termasuk produk KPR BSI Griya, serta pengawasan kinerja seluruh unit kerja di cabang. Branch Manager memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan kebijakan *internal* bank, ketentuan regulator, serta prinsip kehati-hatian dan kepatuhan syariah. Selain itu, Branch Manager berperan dalam pengambilan keputusan strategis terkait persetujuan pembiayaan sesuai dengan batas kewenangan. Dalam kegiatan sehari-hari, Branch Manager juga melakukan evaluasi kinerja pegawai dan membina kerja sama dengan pihak *eksternal* seperti *developer* dan instansi terkait.

2. *Branch Operational Supervisor Manager*

Branch Operational Supervisor Manager bertanggung jawab dalam mengoordinasikan dan mengawasi kegiatan operasional harian cabang, khususnya pada layanan *Frontliner*. Jabatan ini memastikan proses pelayanan teller dan customer service berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Selain itu, *Branch Operational Supervisor Manager* melakukan *monitoring* ketelitian transaksi, kepatuhan administrasi, serta penyelesaian kendala operasional yang muncul. Peran ini juga mencakup penyusunan laporan operasional sebagai bahan evaluasi manajemen cabang. Dengan pengawasan yang efektif, posisi ini mendukung terciptanya layanan yang cepat, aman, dan berkualitas bagi nasabah.

3. *Pawning Sales Officer*

Pawning Sales Officer bertanggung jawab dalam pemasaran dan pengelolaan produk gadai dan cicil emas. Tugasnya mencakup akuisisi nasabah baru, pemberian penjelasan produk, serta pendampingan nasabah selama proses pengajuan pembiayaan. Selain itu, petugas ini mengawal proses administrasi dan memastikan kesesuaian dokumen dengan ketentuan bank. *Pawning Sales Officer* juga berperan dalam menjaga kualitas portofolio pembiayaan agar tetap sehat. Kegiatan

pemasaran dilakukan baik secara langsung maupun melalui kerja sama dengan komunitas dan instansi tertentu.

4. *Pawning Appraisal*

Pawning Appraisal bertugas melakukan penilaian terhadap barang jaminan gadai sesuai dengan prinsip syariah dan standar penilaian yang berlaku. Tanggung jawabnya meliputi pemeriksaan keaslian dan kondisi barang jaminan, penentuan nilai taksiran yang wajar, serta penyusunan dokumen kontrak pembiayaan. *Pawning Appraisal* juga memastikan keabsahan ikatan jaminan dan mendukung proses analisis pembiayaan agar sesuai dengan ketentuan *internal bank*.

5. *Financial Trainee Representative*

Financial Trainee Representative berperan sebagai pendukung kegiatan pemasaran dan edukasi produk perbankan syariah kepada nasabah. Tugas utamanya meliputi memperkenalkan produk tabungan, pembiayaan, dan layanan digital BSI kepada calon nasabah. Selain itu, petugas ini membantu memberikan penjelasan awal terkait prinsip perbankan syariah dan akad yang digunakan. *Financial Trainee Representative* juga mendukung kegiatan promosi, baik di dalam kantor maupun melalui kegiatan lapangan. Peran ini berkontribusi dalam meningkatkan literasi keuangan syariah masyarakat.

6. *Consumer Business Relationship Manager*

Consumer Business Relationship Manager memiliki peran utama dalam pengelolaan dan pemasaran produk pembiayaan konsumen, termasuk KPR BSI Griya. Tugasnya meliputi akuisisi calon nasabah, pemberian edukasi produk, serta pendampingan nasabah sejak tahap pengajuan hingga realisasi pembiayaan. CBRM juga melakukan analisis awal kelayakan pembiayaan dengan memperhatikan kemampuan bayar dan kelengkapan dokumen nasabah. Selain itu, CBRM bertanggung jawab menyusun analisis pembiayaan dan berkoordinasi dengan unit terkait dalam proses appraisal dan persetujuan. Peran ini sangat penting dalam memastikan pembiayaan yang disalurkan tetap berkualitas dan sesuai prinsip syariah.

7. *Sales Force*

Sales force berperan dalam mendukung kegiatan pemasaran produk pembiayaan, khususnya pembiayaan untuk pensiunan atau pra-pensiunan. Tugasnya meliputi melakukan promosi produk, memberikan edukasi kepada calon nasabah terkait fitur dan persyaratan pembiayaan, serta menyebarkan informasi melalui brosur, kunjungan langsung, dan media digital. *Sales force* juga berkoordinasi dengan tim *Marketing* cabang untuk mendukung pencapaian target pembiayaan.

8. *Micro Relation Manager Team Leader*

Micro Relation Manager Team Leader bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan tim pembiayaan mikro di wilayah kerja BSI KCP Sleman. Tugas utamanya meliputi perencanaan strategi pemasaran pembiayaan mikro, *monitoring* kinerja tim, serta evaluasi pencapaian target pembiayaan. Jabatan ini juga melakukan analisis kelayakan pembiayaan mikro dengan memperhatikan karakter usaha, kemampuan bayar, dan risiko pembiayaan. Selain itu, *Micro Relation Manager Team Leader* berperan dalam pengendalian kualitas portofolio pembiayaan agar tetap sehat. Peran ini penting dalam menjaga keseimbangan antara pencapaian target bisnis dan penerapan prinsip kehati-hatian bank.

9. *Retail Sales Executive*

Retail Sales Executive bertugas melaksanakan kegiatan pemasaran dan penyaluran pembiayaan mikro kepada pelaku usaha dan masyarakat. Kegiatan utama meliputi canvassing, kunjungan langsung ke calon nasabah, serta penyampaian informasi produk pembiayaan seperti KUR dan BUM. *Retail Sales Executive* juga membantu pengumpulan dokumen awal calon nasabah dan melakukan pendampingan hingga proses pengajuan pembiayaan. Selain itu, petugas ini menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk mendukung kelancaran pembayaran angsuran. Peran *Retail Sales Executive* berkontribusi langsung terhadap peningkatan *volume* pembiayaan mikro di cabang.

10. *Teller Kriya*

Teller Kriya bertanggung jawab melayani transaksi keuangan nasabah secara langsung di *counter teller*. Tugasnya meliputi penerimaan setoran tunai, penarikan

tunai, transfer dana, serta transaksi lain sesuai ketentuan bank. Selain itu, *Teller* mengelola kas harian, melakukan pencatatan transaksi, dan menyusun laporan mutasi harian. Selain itu *Teller Kriya* juga memiliki tugas layaknya petugas backoffice yakni mengatur alur kas atau dana-dana di suatu kantor cabang BSI. *Teller* juga wajib memastikan ketelitian transaksi dan menjaga keamanan serta kerahasiaan data nasabah. Kinerja *Teller Kriya* sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

11. *Customer Service Representative*

Customer Service Representative berperan sebagai *Frontliner* dalam memberikan pelayanan informasi dan administrasi kepada nasabah. Tugas utamanya meliputi pembukaan rekening, perubahan data nasabah, pencetakan buku tabungan, serta penanganan keluhan awal. Selain itu, *Customer Service* memberikan edukasi terkait produk perbankan syariah, termasuk produk pembiayaan seperti KPR BSI Griya. Petugas ini juga membantu proses administrasi pengajuan produk perbankan sesuai kebutuhan nasabah. Peran *Customer Service* sangat penting dalam membangun citra pelayanan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

12. *Pramubakti*

Pramubakti bertugas mendukung kelancaran operasional kantor cabang melalui pemeliharaan kebersihan dan kerapian lingkungan kerja. Tanggung jawabnya meliputi menjaga kebersihan area pelayanan, ruang kerja pegawai, serta fasilitas umum kantor. Selain itu, *Pramubakti* membantu kebutuhan operasional ringan sesuai arahan pimpinan cabang. Lingkungan kerja yang bersih dan nyaman berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah. Peran *Pramubakti* mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif dan profesional.

13. *Driver*

Driver bertanggung jawab mengantarkan pegawai dalam kegiatan operasional dan pemasaran sesuai kebutuhan kantor cabang. Tugasnya meliputi memastikan ketepatan waktu perjalanan, keselamatan penumpang, serta keamanan selama perjalanan dinas. Selain itu, *Driver* bertanggung jawab atas perawatan dan kebersihan kendaraan dinas agar selalu dalam kondisi layak pakai. *Driver* juga

mendukung kelancaran kegiatan lapangan seperti kunjungan nasabah dan survei lokasi. Peran ini mendukung efektivitas mobilitas pegawai dalam menjalankan tugas operasional.

14. *Security*

Security bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan kantor BSI KCP Sleman. Tanggung jawabnya meliputi pengawasan area kantor, pengaturan alur masuk nasabah, serta pencegahan potensi gangguan keamanan. Selain itu, *Security* membantu memberikan layanan awal kepada nasabah, seperti pengambilan nomor antrean dan pengarahan layanan. *Security* juga berperan dalam pengamanan transaksi tertentu dan pengawalan kegiatan operasional. Keberadaan *Security* menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah maupun pegawai.

4.1.6 Pembiayaan KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia

Produk pembiayaan KPR BSI Griya merupakan salah satu produk unggulan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan hunian yang layak dan sesuai dengan prinsip syariah. Produk ini dirancang sebagai solusi pembiayaan kepemilikan rumah yang tidak hanya berorientasi pada aspek ekonomi, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai keislaman dalam setiap prosesnya (Fajrianti et al., 2026). Kehadiran KPR BSI Griya dilatarbelakangi oleh tingginya kebutuhan masyarakat terhadap rumah tinggal yang diiringi dengan keinginan untuk menggunakan sistem pembiayaan yang bebas dari unsur *riba*. Dengan demikian, produk ini menjadi alternatif yang relevan bagi masyarakat muslim yang menginginkan transaksi keuangan yang halal dan sesuai syariat. Selain itu, KPR BSI Griya juga memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mewujudkan impian memiliki rumah melalui skema pembiayaan yang terstruktur dan transparan. Hal ini menjadikan produk tersebut tidak hanya sebagai sarana pembiayaan, tetapi juga sebagai bentuk layanan perbankan syariah yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, KPR BSI Griya dapat dipahami sebagai produk yang mengintegrasikan aspek kebutuhan dasar manusia dengan prinsip-prinsip syariah dalam sektor keuangan.

Dalam implementasinya, KPR BSI Griya memiliki berbagai keunggulan yang menjadi daya tarik utama bagi calon nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan

informan, diketahui bahwa bank berupaya menghadirkan produk yang kompetitif dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Hal ini tercermin dari pernyataan Ibu Meti Linda Nata sebagai *Customer Services Representative* di BSI KCP Sleman sebagai informan yang menyebutkan bahwa:

“Bank berusaha memberikan keunggulan produknya seperti margin yang kompetitif, proses yang relatif mudah, dan sesuai prinsip syariah”. (Wawancara Personal, Juni 2026)

Memberikan margin yang kompetitif dan proses yang mudah sesuai prinsip syariah menjadi keunggulan tersendiri yang dapat mempengaruhi performa produk pembiayaan tersebut. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Yazid & Rahmawati (2024) bahwa margin yang kompetitif menjadi salah satu faktor penting dalam menarik minat nasabah, karena berpengaruh langsung terhadap besarnya angsuran yang harus dibayarkan. Selain itu, proses yang relatif mudah juga memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengajukan pembiayaan tanpa melalui prosedur yang berbelit-belit.

Kesesuaian dengan prinsip syariah menjadi nilai tambah utama yang membedakan produk ini dengan pembiayaan konvensional (Fajrianti et al., 2026). Dengan adanya kombinasi keunggulan tersebut, KPR BSI Griya mampu memberikan solusi pembiayaan yang tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan nilai religius nasabah. Dalam upaya meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat terhadap produk KPR BSI Griya, peran *sales force* menjadi sangat penting sebagai ujung tombak pemasaran. Strategi yang digunakan dalam memasarkan produk ini tidak hanya berfokus pada promosi, tetapi juga pada pendekatan komunikasi yang efektif kepada calon nasabah. Informan menjelaskan bahwa penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat. Hal ini sebagaimana diungkapkan Ibu Disya Oktaviani Dwigantari sebagai *Sales force* di BSI KCP Sleman dalam wawancara bahwa:

“Saya juga berusaha menjelaskan produk KPR BSI Griya dengan bahasa yang lebih sederhana supaya mudah

dipahami dan menarik minat masyarakat”. (Wawancara Personal, Juni 2026)

Pendekatan ini dinilai mampu mengurangi kesalahpahaman nasabah terhadap produk pembiayaan syariah yang sering dianggap rumit. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Melinda (2025) bahwa komunikasi yang jelas dan mudah dipahami juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

4.2 Data Khusus

4.2.1 Kendala Yang Dihadapi Pada Pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman

Dalam pelaksanaan pembiayaan KPR BSI Griya, Bank Syariah Indonesia KCP Sleman menghadapi berbagai kendala yang cukup kompleks dan beragam, yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi efektivitas penyaluran pembiayaan kepada masyarakat. Kendala tersebut tidak hanya berasal dari faktor *internal* bank, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi *eksternal* yang berkaitan dengan karakteristik dan kesiapan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat dipahami bahwa kendala-kendala ini muncul pada berbagai tahapan proses pembiayaan, mulai dari tahap awal pengajuan hingga tahap persetujuan dan pencairan dana. Dalam praktiknya, kendala tersebut seringkali menyebabkan keterlambatan proses, penolakan pengajuan, hingga menurunnya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan (Asy'ari & Wigati, 2024). Oleh karena itu, penting bagi pihak bank untuk mengidentifikasi dan memahami secara menyeluruh setiap kendala yang muncul agar dapat merumuskan strategi yang tepat dalam mengatasinya (Hanafi et al., 2026). Dengan demikian, proses pembiayaan dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah yang diterapkan. Pemahaman ini juga menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta daya saing produk pembiayaan KPR BSI Griya di tengah persaingan industri perbankan.

Kendala *internal* dalam penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia KCP Sleman berkaitan dengan aspek organisasi, alur kerja, serta kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pembiayaan. Hal tersebut

berpengaruh terhadap efektivitas penyaluran pembiayaan. Adapun kendala *internal* dapat dirinci sebagai berikut:

1. Koordinasi antar unit kerja yang belum optimal

Dalam proses pembiayaan KPR BSI Griya, keterlibatan berbagai unit kerja seperti *Marketing*, analisis pembiayaan, hingga bagian persetujuan menjadi suatu keharusan. Namun, kondisi ini juga menimbulkan kendala berupa kurang optimalnya koordinasi antar bagian. Ketergantungan proses antar unit menyebabkan alur kerja menjadi saling terhubung, sehingga apabila salah satu bagian mengalami hambatan, maka seluruh proses dapat ikut terpengaruh. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan Ibu Martha Primardani sebagai *Consumer Business Relationship Manager* di BSI KCP Sleman yang menyebutkan bahwa:

“Koordinasi antar bagian yang menjadi kendala, kalau ada salah satu bagian yang sedang banyak antrian kerja, bisa memperlambat proses”. (Wawancara Personal, Juni 2026)

Koordinasi antar bagian menjadi salah satu faktor yang menghambat dalam proses penyaluran pembiayaan dan juga dapat mengganggu performa pembiayaan tersebut. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Hanafi et al (2026) bahwa sistem kerja yang belum sepenuhnya terintegrasi dapat memicu terjadinya bottleneck, terutama pada unit yang memiliki beban kerja tinggi. Dampaknya, waktu penyelesaian pembiayaan menjadi lebih lama dan berpotensi menurunkan kepuasan nasabah terhadap layanan bank.

2. Keterbatasan kompetensi dan pengalaman SDM

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam keberhasilan pemasaran dan implementasi produk KPR BSI Griya. Namun, keterbatasan kompetensi, terutama pada karyawan baru, menjadi salah satu kendala *internal* yang cukup signifikan. Kurangnya pemahaman terhadap produk, skema pembiayaan, serta prinsip syariah dapat menyebabkan penyampaian informasi kepada nasabah menjadi kurang maksimal. Hal ini secara tidak langsung tercermin dari pernyataan informan Ibu Disya Oktaviani Dwigantari sebagai *Sales force* di BSI KCP Sleman yang menekankan pentingnya penggunaan bahasa sederhana dalam menjelaskan produk bahwa:

“Saya juga berusaha menjelaskan produk KPR BSI Griya dengan bahasa yang lebih sederhana supaya mudah dipahami dan menarik minat masyarakat.” (Wawancara Personal, Juni 2026).

Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan pemahaman produk menjadi faktor krusial. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Gumelar et al (2025) bahwa apabila kompetensi SDM belum merata, maka berpotensi menimbulkan miskomunikasi, kesalahpahaman nasabah, bahkan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap produk.

3. Proses analisis dan persetujuan yang berlapis

Pembiayaan KPR BSI Griya menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) dalam setiap proses pembiayaan, yang diwujudkan melalui tahapan analisis dan persetujuan yang berlapis (Asy'ari & Wigati, 2024). Setiap pengajuan pembiayaan harus melalui proses verifikasi, analisis kelayakan, hingga tahap approval oleh pihak yang berwenang. Meskipun prosedur ini penting untuk menjaga kualitas pembiayaan dan meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah, pada praktiknya hal ini menjadi salah satu kendala *internal*. Informan dari Ibu Martha Primardani sebagai *Consumer Business Relationship Manager* di BSI KCP Sleman menyampaikan bahwa:

“Proses approval juga kadang butuh waktu karena harus melalui beberapa tahapan analisa, jadi nasabah merasa prosesnya cukup lama”. (Wawancara Personal, Juni 2026)

Hal ini menjadikan terdapat dilema antara menjaga kualitas analisis pembiayaan dengan tuntutan efisiensi waktu layanan. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Asy'ari & Wigati (2024) bahwa lamanya proses ini seringkali tidak sejalan dengan ekspektasi nasabah yang menginginkan layanan cepat dan praktis. Dengan demikian, terdapat dilema antara menjaga kualitas analisis pembiayaan dengan tuntutan efisiensi waktu layanan.

4. Beban kerja yang tidak merata

Kendala *internal* lainnya adalah distribusi beban kerja yang belum seimbang antar unit kerja. Dalam praktiknya, terdapat unit tertentu yang memiliki *volume* pekerjaan

lebih tinggi, seperti bagian analisis pembiayaan atau approval, sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan. Kondisi ini secara langsung berdampak pada keterlambatan proses pembiayaan secara keseluruhan. Hal ini masih berkaitan dengan pernyataan informan Ibu Nanda Ristawati sebagai *Teller* Kriya di BSI KCP Sleman menyebutkan bahwa:

“Paling yang bisa menghambat itu biasanya terkait alur proses yang cukup panjang dan harus melewati beberapa bagian. Kadang juga karena antrian pekerjaan di masing-masing unit cukup banyak, jadi prosesnya tidak bisa langsung cepat”.

Dari hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa antrian pekerjaan di masing-masing unit yang menghambat dalam proses pengajuan pembiayaan. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Melinda (2025) bahwa ketidakseimbangan beban kerja ini tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga dapat meningkatkan tekanan kerja pada karyawan di unit tertentu, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya yang lebih merata agar proses pembiayaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Di sisi lain, kendala *eksternal* dalam penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya sangat mempengaruhi kelancaran dan efektivitas, kendala tersebut lebih banyak dipengaruhi oleh kondisi dan kesiapan nasabah. Adapun kendala *eksternal* dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterbatasan kemampuan finansial nasabah,

Kendala *eksternal* berikut ini berkaitan dengan kemampuan finansial nasabah yang belum memenuhi kriteria pembiayaan. Meskipun minat masyarakat terhadap KPR BSI Griya cukup tinggi, tidak semua calon nasabah memiliki kapasitas pembayaran yang sesuai dengan standar analisis bank. Dalam proses analisis, bank menerapkan prinsip kehati-hatian melalui penilaian kemampuan bayar (*capacity*) sebagai bagian dari prinsip 5C (Nisa et al., 2024). Informan dari Ibu Nasifah Nurlela sebagai *Branch Office and Services Manager* di BSI KCP Sleman mengungkapkan bahwa:

“Kendala paling umum itu di kemampuan bayar dan kelengkapan dokumen. banyak nasabah yang secara minat tinggi, tapi setelah dihitung kemampuan angsurannya belum memenuhi”. (Wawancara Personal, Juni 2026)

Kondisi ini menunjukkan bahwa tingginya minat tidak selalu sejalan dengan kesiapan finansial. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Diana & Thayib (2025) bahwa kesiapan finansial sehingga menjadi salah satu penyebab utama penolakan pengajuan pembiayaan.

2. Ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen administratif

Salah satu kendala *eksternal* yang paling sering terjadi dalam proses pengajuan KPR BSI Griya adalah ketidaklengkapan maupun ketidaksesuaian dokumen yang diserahkan oleh nasabah. Pada tahap awal hingga verifikasi, dokumen menjadi aspek krusial yang menentukan kelanjutan proses pembiayaan. Namun, dalam praktiknya masih banyak nasabah yang belum memenuhi persyaratan administratif secara lengkap atau sesuai ketentuan yang berlaku (Roza & Dewi, 2024). Hal ini ditegaskan oleh informan dari Ibu Martha Primardani sebagai *Consumer Business Relationship Manager* di BSI KCP Sleman yang menyatakan bahwa:

“Kendala yang paling sering ditemui itu biasanya di proses awal sampai verifikasi. Banyak calon nasabah yang tertarik, tapi pas masuk tahap pengajuan, ternyata ada dokumen yang kurang atau belum sesuai ketentuan”. (Wawancara Personal, Juni 2026)

Kelengkapan dokumen menjadi salah satu hal yang penting dalam proses pengajuan pembiayaan, namun sering terjadi calon nasabah yang tidak lengkap dokumen nya. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Roza & Dewi (2024) bahwa kondisi ini menyebabkan proses verifikasi menjadi terhambat karena pihak bank harus menunggu kelengkapan dokumen dari nasabah, sehingga waktu pengajuan menjadi lebih panjang dan kurang efisien.

3. Rendahnya pemahaman terhadap produk dan prosedur pembiayaan syariah

Rendahnya literasi dan pemahaman masyarakat terhadap produk pembiayaan syariah juga menjadi kendala *eksternal* yang cukup signifikan. Banyak calon

nasabah yang belum sepenuhnya memahami mekanisme, persyaratan, maupun alur pengajuan KPR BSI Griya, sehingga sering terjadi kesalahan dalam proses pengajuan. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan Ibu Nanda Riswati sebagai *Teller Kriya* di BSI KCP Sleman menyebutkan bahwa:

“Dari sisi transaksi, saya juga melihat beberapa nasabah belum begitu paham alur pembayaran atau tahapan KPR, jadi perlu dijelaskan ulang supaya tidak terjadi kesalahan saat proses berjalan”. (Wawancara Personal, Juni 2026)

Pemahaman tentang produk pembiayaan menjadi salah satu hal yang penting untuk dipahami, namun masih terdapat calon nasabah yang belum begitu paham tentang alur pembiayaannya. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Hasibuan (2024) bahwa masih terdapat kesenjangan pemahaman yang perlu dijembatani melalui edukasi yang lebih intensif agar nasabah dapat mengikuti prosedur dengan benar.

4. Perbedaan ekspektasi antara nasabah dan pihak bank

Perbedaan persepsi antara nasabah dan pihak bank juga menjadi kendala dalam proses pembiayaan. Dari sisi nasabah, proses pengajuan KPR seringkali dianggap terlalu lama dan rumit, sementara dari sisi bank, setiap tahapan dilakukan untuk memastikan keamanan dan kelayakan pembiayaan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ibu Nasifah Nurlela sebagai *Branch Office and Services Manager* di BSI KCP Sleman mengungkapkan bahwa:

“Karena setiap pengajuan harus melalui tahapan verifikasi dan analisis yang cukup detail, tentu membutuhkan waktu dan ketelitian. Di sisi lain, kalau *volume* pengajuan sedang tinggi sementara SDM terbatas, itu juga bisa memperlambat proses”. (Wawancara Personal, Juni 2026)

Dengan demikian, terdapat perbedaan ekspektasi di mana nasabah menginginkan proses yang cepat, sedangkan bank harus tetap menerapkan prinsip kehati-hatian. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Asy'ari & Wigati (2024) bahwa perbedaan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah apabila tidak diimbangi dengan komunikasi yang baik (Asy'ari & Wigati, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala dalam pembiayaan KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia KCP Sleman merupakan hasil interaksi yang erat antara faktor *internal* dan *eksternal* yang saling mempengaruhi satu sama lain. Kendala *internal* lebih berfokus pada aspek organisasi, seperti efektivitas koordinasi antar unit kerja, efisiensi alur proses pembiayaan, serta kualitas dan kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya secara optimal. Sementara itu, kendala *eksternal* berkaitan dengan kondisi dan kesiapan nasabah, baik dari segi kemampuan finansial, kelengkapan dokumen, maupun tingkat pemahaman terhadap prosedur pembiayaan yang berlaku. Dampak yang ditimbulkan dari kendala tersebut cukup signifikan, terutama dalam hal keterlambatan proses pembiayaan, meningkatnya risiko penolakan pengajuan, serta menurunnya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan (Hasibuan, 2024). Kendala-kendala tersebut juga berpotensi mempengaruhi citra dan kepercayaan masyarakat terhadap produk pembiayaan yang ditawarkan oleh bank. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang terintegrasi dan berkelanjutan untuk mengelola serta meminimalisir kendala-kendala tersebut agar proses pembiayaan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan manfaat yang optimal bagi semua pihak.

4.2.2 Mitigasi Risiko Strategis Pada Pembiayaan KPR BSI Griya di PT Bank Syariah Indonesia KCP

Dalam upaya meningkatkan penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya, Bank Syariah Indonesia KCP Sleman menerapkan berbagai strategi yang selaras dengan prinsip manajemen risiko. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan jumlah pembiayaan yang disalurkan, tetapi juga untuk menjaga kualitas pembiayaan agar tetap sehat dan terhindar dari risiko pembiayaan bermasalah. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa setiap proses pembiayaan dilakukan secara hati-hati melalui tahapan analisis yang sistematis dan terstruktur. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*) yang menjadi dasar dalam operasional perbankan syariah (Asy'ari & Wigati, 2024). Selain itu, strategi yang diterapkan juga berupaya menyeimbangkan antara pencapaian target bisnis dan pengendalian risiko. Hal ini secara langsung

berdampak pada performa penyaluran pembiayaan yang dapat dilihat dari data pencairan pembiayaan setiap bulanan. Performa tersebut menjadi indikator keberhasilan implementasi strategi yang telah dilakukan, khususnya dalam periode bulan September hingga Maret yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1 Performa Pencairan Pembiayaan Produk KPR BSI Griya di BSI KCP Sleman

Bulan	Jumlah Pencairan Pembiayaan
September 2025	Rp. 598.000.000
Oktober 2025	Rp. 200.000.000
November 2025	Rp. 100.000.000
Desember 2025	Rp. 1.332.000.000
Januari 2026	Rp. 380.000.000
Februari 2026	Rp. 225.000.000
Maret 2026	Rp. 2.900.000.000

Sumber: Dashboard Performa BSI KCP Sleman (2026).

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa pencairan pembiayaan produk KPR BSI Griya di BSI KCP Sleman yang tidak stabil dalam peningkatannya, maka dari itu di perlukan strategi yang mendorong peningkatan *volume* pencairan pembiayaannya, dan tidak mengorbankan aspek keamanan dan keberlanjutan pembiayaan itu sendiri. Untuk mendorong peningkatan *volume* pencairan pembiayaan, diperlukan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada kuantitas nasabah, tetapi juga pada percepatan proses, ketepatan sasaran pasar, serta optimalisasi peran *internal* bank (Diana & Thayib, 2025). Oleh karena itu, diperlukan strategi yang terintegrasi dari hulu hingga hilir agar pencairan pembiayaan dapat meningkat secara optimal. Salah satu strategi utama yang dilakukan adalah dengan mengoptimalkan peran *Frontliner* dalam memberikan edukasi awal kepada nasabah. *Frontliner* menjadi garda terdepan dalam memberikan informasi produk serta mengarahkan nasabah ke proses selanjutnya. Dalam hal ini, *Teller* tidak hanya berperan sebagai pelaksana transaksi, tetapi juga sebagai pemberi informasi awal yang dapat meningkatkan minat nasabah. Sebagaimana disampaikan Ibu Nanda Ristawati sebagai *Teller* Kriya di BSI KCP Sleman dalam wawancara bahwa:

“Saya tetap berperan dalam memberikan informasi ke nasabah dan mengarahkan nasabah yang datang untuk

mendapatkan penjelasan lebih lanjut ke bagian terkait”.

(Wawancara Personal, Juni 2026)

Peran ini semakin diperkuat dengan peningkatan kualitas pelayanan, di mana pelayanan yang cepat, ramah, dan jelas mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Nurhayati et al (2024) bahwa hal ini penting karena pengalaman awal nasabah akan mempengaruhi keputusan mereka untuk melanjutkan pembiayaan hingga tahap pencairan. Selain itu penting untuk mengingat masih terdapat kendala baik dari sisi *internal* maupun *eksternal* yang mempengaruhi kelancaran penyaluran pembiayaan. Dalam upaya peningkatan *volume* pencairan pembiayaan perlu diiringi dengan penerapan strategi yang tepat dan tetap menjaga mitigasi risiko (Nurhayati et al., 2024). Dengan demikian, peningkatan pembiayaan tidak hanya berorientasi pada kuantitas, tetapi juga tetap menjaga kualitas portofolio pembiayaan. Adapun mitigasi risiko strategis nya sebagai berikut:

1. Optimalisasi Target *Market* Secara Lebih Terarah

Strategi optimalisasi target *Market* yang dilakukan oleh pihak bank tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah nasabah, tetapi juga diarahkan untuk mendukung mitigasi risiko kredit secara efektif (Nisa et al., 2024). Berdasarkan hasil wawancara, bank lebih memfokuskan pada segmen nasabah dengan kemampuan bayar yang stabil dan risiko rendah, sehingga kualitas pembiayaan tetap terjaga. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan Ibu Anantika Hanum Pratiwi sebagai *Branch Manager* di BSI KCP Sleman bahwa:

“Setiap pengajuan pembiayaan pasti kami analisis dulu menggunakan prinsip 5C, terutama dari sisi karakter dan kemampuan bayar nasabah.” (Wawancara Personal, Juni 2026)

Analisis menggunakan prinsip 5C dapat menjadi indikator dalam mengenal sisi karakter dan kemampuan bayar nasabah. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Nurhayati et al (2024) bahwa strategi pemasaran yang dilakukan tetap diimbangi dengan analisis kelayakan yang komprehensif guna meminimalisir potensi pembiayaan bermasalah.

Adapun implementasi strategi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Memprioritaskan nasabah berpenghasilan tetap seperti ASN, karyawan BUMN, dan perusahaan swasta besar, karena memiliki kestabilan finansial yang lebih baik sehingga risiko gagal bayar relatif lebih kecil. Strategi ini secara langsung menjadi bentuk mitigasi risiko kredit melalui pemilihan nasabah yang lebih selektif (Nisa et al., 2024).
- b. Melakukan pendekatan ke instansi atau komunitas tertentu seperti sekolah, rumah sakit, dan kantor pemerintahan melalui direct selling, yang memungkinkan bank menjaring nasabah dengan profil yang lebih jelas dan terverifikasi. Hal ini mempermudah proses analisis serta meningkatkan efisiensi dalam penyaluran pembiayaan (Nurhayati et al., 2024).
- c. Menyasar segmen usia produktif (milenial) dengan menawarkan skema pembiayaan yang fleksibel seperti tenor panjang dan uang muka ringan, guna meningkatkan minat pembiayaan tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian (Nisa et al., 2024).

Dalam mendukung strategi tersebut, sejalan dengan penelitian Nurhayati et al (2024) bank juga menerapkan langkah-langkah mitigasi Risiko Strategis secara sistematis, yaitu:

- a. Penerapan analisis 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) untuk menilai kelayakan nasabah secara menyeluruh dan objektif sebelum pembiayaan disetujui.
- b. Verifikasi data penghasilan dan riwayat kredit melalui SLIK, guna memastikan kebenaran informasi serta mengidentifikasi potensi risiko sejak dini berdasarkan histori kredit nasabah.
- c. Penyesuaian plafon pembiayaan sesuai kemampuan bayar nasabah, agar beban angsuran tetap proporsional dan tidak melebihi kapasitas finansial, sehingga dapat meminimalisir risiko gagal bayar.

Dengan demikian strategi penyaluran pembiayaan yang terarah dan penerapan mitigasi risiko kredit yang ketat menunjukkan bahwa peningkatan *volume* pencairan pembiayaan tidak hanya berfokus pada kuantitas, tetapi juga kualitas. Pendekatan ini menjadi kunci dalam menjaga keseimbangan antara ekspansi

pembiayaan dan prinsip kehati-hatian, sehingga menghasilkan portofolio pembiayaan yang sehat dan berkelanjutan (Nisa et al., 2024).

2. Penguatan Kerja Sama dengan *Developer* dan Agen Properti

Kerja sama dengan *developer* dan agen properti merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan jumlah pencairan pembiayaan karena mampu menghasilkan *lead generation* yang tinggi (Nurhayati et al., 2024). Namun demikian, tingginya *volume* pengajuan yang berasal dari kerja sama tersebut juga berpotensi meningkatkan risiko, khususnya pada aspek agunan. Risiko ini muncul apabila properti yang dijadikan jaminan tidak memiliki nilai yang sesuai, mengalami penurunan harga, atau memiliki permasalahan legalitas. Bank harus memastikan bahwa setiap properti yang dibiayai melalui kerja sama dengan *developer* benar-benar memiliki kualitas yang baik, baik dari segi nilai maupun aspek hukumnya. Sebagaimana disampaikan oleh informan Ibu Martha Primardani sebagai *Consumer Business Relationship Manager* di BSI KCP Sleman yang menyatakan bahwa:

“Setiap jaminan harus jelas legalitasnya dan nilainya sesuai, supaya aman kalau terjadi risiko.” (Wawancara Personal, Juni 2026)

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa dalam strategi ekspansi melalui *developer*, penguatan pada aspek agunan menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Nurhayati et al (2024) bahwa peningkatan jumlah pencairan harus diimbangi dengan selektivitas terhadap kualitas jaminan. Adapun Strategi yang diterapkan sebagai berikut:

- a. Menjalin kerja sama aktif dengan *developer* perumahan, baik subsidi maupun komersial, sehingga bank mendapatkan akses langsung ke calon nasabah
- b. Melakukan kunjungan rutin (*maintaining relationship*) ke *developer* untuk menjaga hubungan kerja sama tetap berjalan
- c. Memanfaatkan agen properti sebagai pihak referal, yang membantu mengarahkan calon pembeli rumah untuk menggunakan pembiayaan dari bank

Dalam mendukung hal tersebut bank harus melakukan mitigasi risiko agunan supaya tidak terjadi risiko lain seperti risiko gagal bayar (Salsabilla et al., 2024). Adapun

strategi mitigasi Risiko Strategis dalam konteks kerja sama dengan *developer* dan agen properti adalah sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan legalitas dan kelengkapan dokumen properti dari *developer*
 Mengingat properti berasal dari proyek *developer*, bank melakukan verifikasi menyeluruh terhadap dokumen seperti sertifikat, IMB, dan status kepemilikan lahan. Langkah ini bertujuan untuk menghindari risiko sengketa hukum atau permasalahan legalitas di kemudian hari yang dapat menghambat proses eksekusi agunan (Salsabilla et al., 2024).
- b. *Monitoring* kualitas proyek *developer* melalui *maintaining relationship*
 Kunjungan rutin ke *developer* tidak hanya bertujuan menjaga kerja sama, tetapi juga menjadi sarana untuk memantau perkembangan proyek dan kualitas properti yang ditawarkan (Nurhayati et al., 2024). Dengan demikian, bank dapat mengidentifikasi sejak dini apabila terdapat potensi risiko terhadap nilai agunan.
- c. Selektivitas terhadap *developer* dan agen properti yang bekerja sama
 Bank cenderung bekerja sama dengan *developer* yang memiliki reputasi baik dan track record yang jelas. Hal ini penting untuk memastikan bahwa properti yang ditawarkan memiliki kualitas yang terjamin serta meminimalisir risiko terhadap agunan (Salsabilla et al., 2024).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi kerja sama dengan *developer* dan agen properti memang efektif dalam meningkatkan *volume* pembiayaan, namun juga membawa konsekuensi risiko pada aspek agunan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mitigasi risiko yang terstruktur agar ekspansi pembiayaan tetap berjalan secara sehat (Salsabilla et al., 2024).

3. Percepatan Proses Analisis dan Persetujuan Pembiayaan

Percepatan proses analisis dan persetujuan pembiayaan merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan daya tarik bank di mata nasabah. Strategi seperti respon cepat dari *Marketing* dan analisis, *pre-screening* awal, penyederhanaan prosedur, serta penetapan target waktu proses (*turnaround time*) terbukti mampu mempercepat pencairan pembiayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa nasabah cenderung memilih bank yang memberikan

kepastian dan kecepatan dalam proses (Nurhayati et al., 2024). Namun demikian, percepatan proses juga berpotensi menimbulkan risiko operasional, risiko operasional dapat muncul akibat kesalahan *input* data, ketidaksesuaian prosedur, maupun human error dalam proses analisis pembiayaan (Roza & Dewi, 2024). Oleh karena itu, diperlukan sistem operasional yang mampu mendukung percepatan proses tanpa mengabaikan akurasi dan ketelitian. Sebagaimana disampaikan oleh informan Ibu Meti Linda Nata Sebagai *Customer Services Representative* di BSI KCP Sleman bahwa:

“Kami mulai menggunakan sistem untuk meminimalisir kesalahan *input* data dan mempercepat proses pencairan.”

(Wawancara Personal, Juni 2026)

Sistem yang baik dapat mengurangi risiko-risiko dalam pengajuan pembiayaan dan dapat mempercepat proses pencairan. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Roza & Dewi (2024) bahwa percepatan proses harus diiringi dengan transformasi operasional berbasis sistem untuk mengurangi potensi risiko. Dengan demikian, efisiensi dan ketepatan dapat berjalan secara seimbang. Adapun strategi yang dapat diterapkan sebagai berikut:

- a. Mempercepat proses analisis dengan respon cepat dari *Marketing* dan analisis pembiayaan
- b. Melakukan *pre-screening* awal terhadap calon nasabah untuk memastikan kelayakan sebelum masuk proses lebih lanjut
- c. Menyederhanakan prosedur *internal* agar proses tidak berbelit-belit
- d. Menargetkan waktu proses tertentu agar nasabah tidak beralih ke bank lain

Dalam mendukung hal tersebut, bank juga harus melakukan mitigasi risiko operasionalnya dengan melakukan upaya transformasi operasional menuju sistem yang lebih modern dan terintegrasi. Adapun strategi mitigasi Risiko Strategis sebagai berikut:

- a. Standarisasi SOP proses pembiayaan

Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan untuk memastikan bahwa setiap tahapan pembiayaan berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. SOP ini menjadi pedoman kerja bagi seluruh

karyawan sehingga dapat mengurangi potensi kesalahan prosedur dan meningkatkan konsistensi dalam pelayanan (Melinda, 2025).

b. Pemanfaatan sistem digital dalam pengolahan data

Digitalisasi proses pembiayaan membantu mempercepat pengolahan data, meningkatkan akurasi, serta meminimalisir kesalahan *input* (Roza & Dewi, 2024). Selain itu, penggunaan sistem digital juga mempermudah proses *monitoring* dan pelacakan data nasabah secara lebih terintegrasi.

c. Pelaksanaan audit *internal* secara berkala

Audit *internal* dilakukan sebagai bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan. Melalui audit ini, lembaga dapat mengidentifikasi kelemahan dalam sistem operasional serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas kerja (Roza & Dewi, 2024).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi percepatan proses analisis dan persetujuan pembiayaan memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing bank, namun juga membawa konsekuensi risiko operasional. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada sistem, prosedur, dan pengawasan agar percepatan tersebut tetap berjalan secara efektif dan terkendali (Nurhayati et al., 2024).

4. Optimalisasi Program Promosi Oleh *Tim Marketing Consumer (Consumer Business Relationship Manager & Sales Force)* dalam Peningkatan Pembiayaan KPR BSI Griya

Optimalisasi peran *Tim Marketing Consumer* yang didukung dengan program promosi dan penawaran produk yang kompetitif merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan *volume* pencairan pembiayaan. Strategi ini tidak hanya berfokus pada pencarian nasabah baru, tetapi juga pada bagaimana mengubah prospek menjadi realisasi melalui komunikasi yang intensif, hubungan yang kuat, serta penawaran produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar (Hasibuan, 2024). Hal ini sejalan dengan temuan bahwa keaktifan *Marketing* dalam menjaring dan mengawal nasabah sangat menentukan keberhasilan pencairan pembiayaan (Aisyah & Ridha, 2024). Serta pentingnya strategi promosi yang adaptif dan informatif di tengah persaingan yang semakin kompetitif (Miradji et al., 2024). Namun

demikian, di balik peningkatan tersebut terdapat potensi risiko pasar, yaitu risiko yang timbul akibat perubahan kondisi ekonomi seperti inflasi, penurunan daya beli masyarakat, serta ketidakstabilan ekonomi secara umum. Kondisi ini dapat mempengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran, sehingga berpotensi meningkatkan risiko pembiayaan bermasalah (Hasibuan, 2024). Oleh karena itu, lembaga tetap harus mempertimbangkan kondisi makroekonomi dalam setiap keputusan pembiayaan. Sebagaimana yang di sampaikan oleh Ibu Martha Primadani sebagai *Consumer Business Relationship Manager* di BSI KCP Sleman bahwa:

“Kami melihat kondisi ekonomi masyarakat, kalau sedang sulit biasanya kami lebih selektif dalam memberikan pembiayaan.” (Wawancara Personal, Juni 2026)

Kondisi ekonomi calon nasabah menjadi salah satu indikator untuk menciptakan pembiayaan yang sehat, maka dari itu dalam pemberian pembiayaan harus lebih selektif. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Hasibuan (2024) bahwa aktivitas pemasaran dan peningkatan pencairan pembiayaan tetap harus disesuaikan dengan kondisi ekonomi yang berkembang, sehingga tidak menimbulkan risiko yang berlebihan. Adapun strategi yang dapat diterapkan sebagai berikut:

- a. Aktif melakukan follow up terhadap calon nasabah hingga tahap akad
- b. Membangun hubungan personal agar meningkatkan kepercayaan nasabah
- c. Menawarkan keringanan biaya, seperti diskon administrasi atau biaya provisi
- d. Melakukan promosi melalui media sosial dan *event* properti

Dalam mendukung hal tersebut, bank juga harus melakukan mitigasi risiko pasar dalam mendukung optimalisasi program promosi oleh *Tim Marketing Consumer* dalam Peningkatan Pembiayaan KPR BSI Griya Adapun strategi mitigasi Risiko Strategis sebagai berikut:

- a. Diversifikasi segmen pembiayaan

Dalam menjalankan strategi pemasaran, bank tidak hanya berfokus pada satu segmen nasabah, tetapi menyebarkan pembiayaan ke berbagai kelompok seperti karyawan tetap, wiraswasta, maupun sektor lainnya. Hal ini bertujuan

untuk mengurangi ketergantungan pada satu segmen yang mungkin lebih rentan terhadap perubahan kondisi ekonomi (Nurhayati et al., 2024).

b. Monitoring kondisi ekonomi

Marketing dan manajemen secara aktif memantau kondisi ekonomi yang sedang berkembang. Informasi ini menjadi dasar dalam menentukan strategi promosi, penawaran produk, serta tingkat kehati-hatian dalam menyalurkan pembiayaan (Hasibuan, 2024).

c. Penyesuaian kebijakan pembiayaan secara adaptif

Lembaga menyesuaikan kebijakan pembiayaan sesuai kondisi ekonomi, seperti memperketat persyaratan saat kondisi ekonomi menurun atau memberikan kemudahan tertentu saat kondisi stabil (Hasibuan, 2024). Hal ini memastikan bahwa strategi pemasaran tetap berjalan efektif tanpa mengabaikan aspek risiko.

d. Penyesuaian strategi promosi dan penawaran produk

Program promosi seperti margin kompetitif dan keringanan biaya disesuaikan dengan kondisi pasar agar tetap menarik namun tidak meningkatkan risiko secara signifikan (Aisyah & Ridha, 2024). Penawaran produk juga dibuat lebih fleksibel agar sesuai dengan kemampuan nasabah di tengah kondisi ekonomi tertentu.

e. Penguatan peran *Marketing* dalam analisis awal kondisi nasabah

Marketing tidak hanya berperan dalam menjaring nasabah, tetapi juga melakukan pendekatan yang lebih selektif dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi calon nasabah (Miradji et al., 2024). Hal ini membantu memastikan bahwa nasabah yang dibiayai memiliki kemampuan bayar yang memadai.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa peningkatan pembiayaan tidak hanya berorientasi pada kuantitas, tetapi juga memperhatikan kualitas dan ketahanan pembiayaan terhadap perubahan kondisi ekonomi. Oleh karena itu, prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*) tetap menjadi landasan utama dalam setiap strategi yang diterapkan (Asy'ari & Wigati, 2024).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Produk pembiayaan KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia KCP Sleman merupakan solusi pembiayaan perumahan berbasis syariah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan hunian masyarakat secara layak, aman, dan sesuai prinsip Islam. Produk ini bebas riba, transparan, serta memiliki prospek yang baik untuk terus berkembang. Namun, efektivitas penyalurannya dipengaruhi oleh berbagai kendala, baik dari faktor eksternal maupun internal, serta strategi yang diterapkan oleh pihak bank.

1. Kendala dalam Pembiayaan KPR BSI Griya

Kendala dalam pembiayaan tidak hanya berasal dari faktor *eksternal*, seperti ketidaksiapan nasabah dalam melengkapi dokumen, keterbatasan kemampuan finansial, rendahnya pemahaman terhadap pembiayaan syariah, serta kondisi ekonomi (inflasi dan kenaikan harga properti), selain itu juga dari faktor *internal*. Faktor *internal* meliputi adanya prosedur dan kebijakan yang cukup ketat, proses analisis yang membutuhkan ketelitian tinggi, serta koordinasi antar unit kerja yang perlu terus dioptimalkan. Kendala-kendala ini dapat mempengaruhi kecepatan dan kelancaran proses pembiayaan.

2. Strategi Mitigasi Risiko dalam Upaya Peningkatan Penyaluran Pembiayaan KPR BSI Griya

Dalam menghadapi kendala tersebut, Bank Syariah Indonesia KCP Sleman menerapkan berbagai strategi, antara lain peningkatan koordinasi antar unit kerja, penguatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, serta peningkatan edukasi kepada masyarakat terkait produk pembiayaan syariah. Selain itu, optimalisasi peran *sales force* dengan pendekatan komunikasi yang lebih sederhana dan persuasif juga dilakukan untuk meningkatkan pemahaman nasabah. Dengan penerapan strategi tersebut, bank berupaya menciptakan proses pembiayaan yang lebih efisien, meningkatkan kepuasan nasabah, serta memperkuat daya saing produk di industri perbankan syariah.

Secara keseluruhan, KPR BSI Griya memiliki potensi yang besar dalam mendukung pembiayaan perumahan berbasis syariah. Keberhasilan penyalurannya sangat bergantung pada kemampuan bank dalam mengatasi kendala internal dan eksternal, serta meningkatkan kualitas layanan, efisiensi proses, dan edukasi kepada masyarakat.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu perbankan syariah, khususnya pada aspek penyaluran pembiayaan perumahan berbasis syariah. Dengan mengkaji mekanisme, kendala, dan strategi dalam penyaluran produk KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia KCP Sleman, penelitian ini memperkaya literatur terkait penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) yang terintegrasi dengan prinsip syariah. Selain itu, penelitian ini juga mendukung teori bahwa keberhasilan penyaluran pembiayaan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh faktor *eksternal* seperti kesiapan nasabah, literasi keuangan syariah, serta kondisi ekonomi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan edukatif dan komunikasi yang efektif menjadi bagian penting dalam meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat terhadap produk pembiayaan syariah. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan model penyaluran pembiayaan yang lebih adaptif, inklusif, dan berbasis nilai syariah.

5.2.2 Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan masukan bagi praktisi perbankan, khususnya Bank Syariah Indonesia, dalam meningkatkan efektivitas penyaluran produk KPR BSI Griya. Penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan edukasi kepada calon nasabah terkait persyaratan dan mekanisme pembiayaan agar dapat meminimalisir kendala administratif. Selain itu, diperlukan optimalisasi peran sumber daya manusia, khususnya tenaga pemasaran, dalam memberikan informasi yang jelas, sederhana, dan persuasif kepada masyarakat. Bank juga perlu meningkatkan efisiensi proses analisis dan persetujuan pembiayaan

agar tidak memakan waktu terlalu lama. Contohnya, dengan memperkuat koordinasi antar bagian serta memanfaatkan sistem digital dalam proses verifikasi dokumen. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan layanan, mempercepat proses pembiayaan, serta memperluas jangkauan pasar produk KPR BSI Griya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu kantor cabang, yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Sleman, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh cabang Bank Syariah Indonesia di Indonesia. Kedua, jumlah informan yang diwawancarai masih terbatas, sehingga dapat mempengaruhi keberagaman perspektif dalam menggambarkan proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya. Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada deskripsi dan interpretasi data, sehingga tidak menyajikan data kuantitatif yang dapat mengukur secara lebih objektif tingkat efektivitas penyaluran pembiayaan. Keempat, penelitian ini hanya menitikberatkan pada aspek penyaluran pembiayaan dan kendalanya, sehingga belum membahas secara mendalam mengenai tingkat kepuasan nasabah atau kinerja pembiayaan secara keseluruhan.

5.4 Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan yang ada, peneliti selanjutnya disarankan untuk:

1. Melakukan penelitian pada beberapa kantor cabang Bank Syariah Indonesia atau membandingkan dengan bank syariah lainnya agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasi.
2. Menambahkan pendekatan kuantitatif, misalnya melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah dalam jumlah besar, sehingga diperoleh data statistik yang dapat memperkuat hasil penelitian kualitatif.
3. Mengkaji lebih lanjut efektivitas strategi pemasaran dan peran digitalisasi, seperti penggunaan media sosial atau platform online dalam meningkatkan penyaluran produk KPR syariah.

4. Meneliti faktor *eksternal* lain yang dapat memengaruhi penyaluran pembiayaan, seperti kondisi ekonomi masyarakat, tingkat literasi keuangan syariah, serta kebijakan pemerintah di sektor perumahan.
5. Mengembangkan penelitian yang berfokus pada tingkat kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana produk KPR BSI Griya mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, M., Sholikhah, N. N., Zunaidi, A., & Ahmada, M. (2023). Meminimalkan risiko dan maksimalkan keuntungan: Strategi manajemen risiko dalam pengelolaan *wakaf* produktif. *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business*, 3(2), 156–175. <https://doi.org/10.30762/almuraqabah.v3i2.1055>
- Aisyah, S., & Ridha, S. (2024). Analisis *Marketing* pada pembiayaan *murabahah* di BMT Agam Madani Nagari Kapau. *BORJUIS: Journal of Economy*, 1(4), 322–333.
- Alam, A., Septiana, S., El Asfahany, A., & Hamidah, R. A. (2023). Persepsi nasabah pada keunggulan produk pembiayaan mudharabah dan *murabahah* di lembaga keuangan mikro Islam BMT. *Al-Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 11(1), 1–20. <https://doi.org/10.37812/aliqtishod>
- Asy'ari, M. S., & Wigati, S. (2024). Analisis Kelayakan Nasabah Menggunakan Prinsip 5C 1S Dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) (Studi Pada KB Bank Syariah KC Sidoarjo). *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(11), 216–230. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i11.2921>
- Ayu, & Anisah, A. (2025). Implementasi Manajemen Risiko Dalam Mengatasi Permasalahan Pembiayaan *Murabahah* Di BMT Al-Hijrah Bukittinggi. *JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(6), 1393–1411.
- Bank Syariah Indonesia. (2025, October 20). *Ekspansi KPR BSI Tembus Rp1 Triliun Per Bulan, Gen Z dan Milenial Jadi Target Utama*. Bank Syariah Indonesia.
- Cahyani, A. D., Oktaviana, U. K., & Azizuddin, I. (2022). Analisis Pengaruh Penyaluran Pembiayaan Syariah Dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2785–2791. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6768>
- Cania, R. F., Elvira, R., Imamuddin, M., & Gusrianti. (2026). Implementasi Manajemen Risiko Dalam Pembiayaan *Murabahah* Bermasalah Pada BPRS Haji Miskin Pandai Sikek. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), 12926–12933.
- Diana, N., & Thayib, S. (2025). Strategi Manajemen Risiko Kredit Dalam Pembiayaan UMKM Dari Bank Syariah: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Jemur Handayani. *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*, 2(4), 590–598. <https://doi.org/10.61722/jaem.v2i4.7818>
- Fajrianti, Y. N., Ansori, K., & Iswanto. (2026). Pembiayaan Pembelian Perumahan Graha Mitrandia Asri 2 Menurut Etika Bisnis Islam. *ELBISRI – Islamic Economy and Business Journal*, 1(1), 23–34.
- Ginting, M. F., Zulkarnain, M., & Anwar, S. (2023). Analisis Prosedur Pembiayaan *Murabahah* Dalam Meningkatkan Jumlah Pembiayaan KPR Syariah Di PT Bank Sumut Syariah KCP Sisingamangaraja. *EMANIS: Journal Economic Management and Business*, 2(2), 292–301.
- Gumelar, R. A., Alawiyah, I. T., & Santoso, H. (2025). Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Mewujudkan Excellent Service Di Sektor Perbankan Syariah (Studi BPRS Aman Syariah). *Berkala Hukum, Sosial dan Agama*, 2(2), 30–44.

- Gusmiranda, A., Maulana, A. A., Musa, A. M. A., & Masyhuri, M. (2026). Analisis Pembiayaan *Murabahah* Dan Musyarakah Dalam Perspektif Akuntansi Syariah. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 4338–4345. <https://doi.org/10.63822/c4csgw23>
- Hafizah, N., Pebytabella, T. C. P., Sari, M., Winanda, R., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). *Identifikasi variabel penelitian, jenis sumber data dalam penelitian pendidikan*. Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora (Qosim), 3(2), 586–596. <https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1025>
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data Dalam Penelitian Pendidikan. *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256–270. <https://doi.org/10.62383/dilan.v2i2.1563>
- Hanafi, H., Anita, E., & Munsarida, M. (2026). Pelaksanaan Akad Musyarakah Mutanaqisah (MMQ) Dalam Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Jambi. *Margin: Journal of Islamic Banking*, 6(1), 199–212.
- Hasan, A., Ansyah, F., Anisya, R. N., Waluyo, I., & Romanda, F. L. (2024). Pandangan Islam Terhadap Sistem KPR Dan Kerugian Menggunakan Sistem KPR. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 197–206. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13854890>
- Hasibuan, R. P. A. (2024). Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(4), 879–891.
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Melinda, G. (2025). Peran Customer Service Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Komunikasi Interpersonal Pada Nasabah Yang Mengalami Kesulitan Menggunakan Layanan Digital Bank Sumsel Babel. *NAAFI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1), 64–72. <https://doi.org/10.62387/naafi.v1i6.337>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). *Sage Publications*.
- Miradji, M. A., Vercelly, W. A. S., Aisyah, M. K., Yuherda, A., & Faiz, R. M. (2024). Inovasi Dalam Manajemen Strategi: Membangun Keunggulan Kompetitif Bisnis Di Era Digital. *JAMANIS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 28–38. <https://doi.org/10.36456/jms.v2i1.8913>
- Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Untari, R. S. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. *UMSIDA Press*.
- Nikmah, K. (2023). Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan Pada Mata Kuliah Studi Arsip Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Mahasiswa. *Journal of Social Science and Education*, 4(1), 26–33. <https://doi.org/10.21154/asanka.v4i1.5912>
- Ni'mah, A. L. (2024). Analisis perbandingan akad dalam Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(5), 2793–2804.
- Nisa, E. C., Rosiyah, N., & Octavia, R. T. (2024). Manajemen Risiko Kredit Pada

- Perbankan Syariah (Credit Risk Management In Islamic Banking). *Jurnal Pajak dan Analisis Ekonomi Syariah (JPAES)*, 1(4), 19–24. <https://doi.org/10.61132/jpaes.v1i4.670>
- Nurhayati, Gani, I., & Supriadi. (2024). Analisis Penerapan Strategi E-Service Quality Dalam Upaya Mempertahankan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Veteran. *Journal of Institution and Sharia Finance*, 7(2), 77–89. <https://doi.org/10.24256/joins.v5i2.3360>
- Nurrisaa, F., Hermina, D., & Norlaila. (2025). Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, Dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran (JTTP)*, 2(3), 793–800.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025, October). Laporan Hasil Survei Orientasi Bisnis Perbankan Ojk TRIWULAN III - 2025 (SBPO). *Otoritas Jasa Keuangan*.
- Puteri, H. E., & Parsaulian, B. (2023). Dasar-Dasar Operasional Perbankan Syariah. *Pustaka Egaliter*.
- Rahayu, S., Rusyaida, R., Mansur, Y., & Imamuddin, I. (2026). Analisis strategi pemasaran pembiayaan KPR syariah pada Bank Nagari Kantor Cabang Tapus. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 5(1), 14168–14180.
- Rahima, A. (2021). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Pertimbangan Konsumen Dalam Menggunakan Fasilitas Kredit Pemilikan Rumah. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(2), 102. <https://doi.org/10.32833/majem.v10i2.207>
- Rahamawati, Y. (2025). Dampak Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk KPR Syariah Di Bank Muamalat KCP Padalarang. *Jurnal Pelita Nusa: Sosial dan Humaniora*, 5(2), 194–202.
- Rochmah, E. N., Fitriani, Y., & Purwanto. (2024). Analisis Perbandingan Risiko Pembiayaan Murabahah Dan Mudharabah Baitul Maal. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(3), 241–249. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i3.1666>
- Roza, E., & Dewi, Y. A. (2024). Analisis Manfaat Agunan Dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan Murabahah Bermasalah (Studi Kasus Pada PT. BPRS Mentari Pasaman Saiyo). *Tamwil: Jurnal Manajemen Keuangan*, 1(1), 10–21.
- Safitri, Y., & Tasman, A. (2021). Analisis Manajemen Risiko Kredit Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah BTN. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 212–223.
- Salsabila, H., Aldina, S. A. F., Widyanto, R., Disti, P. A., & Arsyadona. (2024). Analisis Risiko Keuangan Pada Perusahaan Di Era Ketidakpastian Ekonomi Global: Fokus Pada Risiko Likuiditas Dan Risiko Kredit. *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*, 1(4), 570–582. <https://doi.org/10.61722/jaem.v1i4.3616>
- Salsabil, R. A. (2024). Strategi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(5), 127–133.
- Sodik, F., Al Farda, R. A., & Ayuni, E. (2023). Penerapan Akad Murabahah Pada Produk Pembiayaan KPR (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan). *IQTISADIE: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy*, 3(1), 19–41.

- Ulhaq, A. A., Nawawi, K., & Muhlisin, S. (2024). Manajemen Risiko Pembiayaan *Murabahah* Di BPR Syariah Amanah Ummah Cabang Bogor. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 2309–2323. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.953>
- Wahyudi, A., Abduh, T., & Karim, A. (2025). Analisis Sistem Kelayakan Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Sulselbar Unit Usaha Syariah. *Journal of Economy Business Development*, 3(3), 313–319. <https://doi.org/10.56326/jebd.v3i3.3379>
- Yasifa, N. S., Nur'aini, I., dan Afiif, A. D. (2025). KPR Syariah untuk Generasi Milenial: Membeli Rumah dengan Prinsip Al-*Murabahah*. *Musytari: Neraca Akuntansi Manajemen dan Ekonomi*, Vol. 24, No. 11. <https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365>
- Yazid, S., & Rahmawati, R. (2024). Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus BPRS Al-Salaam Amal Salman Cabang Cileungsi). *Maslahah*, 15(2), 125–144. <https://doi.org/10.33558/maslahah.v15i2.10220>

Lampiran 1: Instrumen Penelitian

Draft Wawancara *Branch Manager* (Anantika Hanum Pratiwi)

“Analisis Kendala, Strategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di
Bank Syariah Indonesia”

(Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)

1. Apa faktor utama yang melatarbelakangi pengembangan produk KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia?

Dari sudut pandang saya ya mas, lahirnya produk KPR BSI Griya berangkat dari tingginya permintaan masyarakat akan pembiayaan rumah berbasis syariah. Banyak nasabah yang ingin memiliki hunian dengan skema yang transparan, aman, dan bebas *riba*, sehingga ini menjadi peluang besar bagi bank. Di sisi lain, KPR juga merupakan produk strategis karena bersifat jangka panjang dan mampu menjaga kestabilan portofolio pembiayaan. Selain itu, melalui KPR, bank juga bisa membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah dan membuka peluang cross selling ke produk lain seperti tabungan, payroll, maupun pembiayaan lanjutan. Jadi pengembangannya tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan pasar, tetapi juga untuk mendukung pertumbuhan bisnis dan daya saing bank itu sendiri mas.

2. Bagaimana tahapan proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya mulai dari pengajuan hingga pencairan?

Kalau ditanya soal prosesnya, sebenarnya alurnya cukup jelas ya mas. Dimulai dari nasabah mengajukan permohonan dengan melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Setelah itu pihak bank akan melakukan dan analisis kelayakan, mulai dari kemampuan bayar sampai verifikasi data terus di cek dulu SLIK OJK nya, kalau udah tinggal dianalisis pembiayaan nya. Kalau sudah disetujui, dilanjutkan ke tahap akad, baru setelah itu pembiayaan dicairkan. Jadi intinya dari pengajuan, analisis, persetujuan, akad, sampai pencairan, semua dilakukan secara bertahap dan terstruktur mas.

3. Apa saja kendala yang paling sering dihadapi dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya?

Kalau kendala yang paling sering dihadapi dalam penyaluran KPR BSI Griya, sebenarnya cukup beragam mas. Dari sisi proses, yang paling umum itu terkait kelengkapan dokumen nasabah yang belum memenuhi standar, jadi harus bolak-balik dilengkapi mas. Selain itu, hasil analisis kelayakan juga sering jadi tantangan, terutama kalau kemampuan bayar nasabah berada di batas minimal. Dari sisi properti, kendala biasanya muncul pada legalitas seperti sertifikat yang belum clean and clear atau hasil appraisal yang nilainya tidak sesuai dengan harga jual. Hal-hal seperti ini yang biasanya membuat proses jadi sedikit lebih lama.

4. Faktor *internal* apa saja dari pihak bank yang dapat menghambat penyaluran pembiayaan?

Kalau dari faktor *internal* bank mas, biasanya lebih ke proses operasional dan manajemen risiko. Misalnya, proses analisis pembiayaan yang harus dilakukan secara detail dan hati-hati tentu membutuhkan waktu, apalagi kalau jumlah pengajuan sedang tinggi mas. Selain itu, kapasitas SDM juga berpengaruh, ketika *volume* kerja meningkat, otomatis waktu proses bisa lebih panjang ya belum lagi kalau ada kebijakan *internal* atau penyesuaian regulasi yang mengharuskan proses menjadi lebih selektif, itu juga bisa menjadi hambatan tersendiri dalam penyaluran pembiayaan.

5. Apa saja kendala dari sisi nasabah (misalnya kemampuan bayar atau kelengkapan dokumen) mempengaruhi proses pembiayaan?

Kalau dari sisi nasabah mas, kendalanya cukup dominan. Yang paling sering itu terkait kemampuan bayar, di mana penghasilan nasabah kadang belum cukup kuat untuk memenuhi kriteria pembiayaan. Selain itu, ada juga nasabah yang penghasilannya tidak tetap atau sulit dibuktikan secara administratif, sehingga menyulitkan dalam proses analisis. Riwayat pembiayaan sebelumnya juga sangat berpengaruh, kalau ada catatan kurang baik, tentu akan menjadi pertimbangan serius. Ditambah lagi, masih ada nasabah yang kurang

memahami pentingnya kelengkapan dokumen, sehingga proses jadi terhambat di awal.

6. Strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan penyaluran KPR BSI Griya kepada masyarakat?

Untuk meningkatkan penyaluran KPR BSI Griya mas, kami dan tim consumer maupun operasional biasanya melakukan beberapa strategi yang sifatnya kombinasi. Dari sisi pemasaran, kami aktif menjalin kerja sama dengan *developer* dan agen properti supaya bisa menjangkau lebih banyak calon nasabah. Selain itu, kami juga melakukan edukasi kepada masyarakat terkait keunggulan pembiayaan syariah, supaya mereka lebih paham dan tertarik. Dari sisi *internal*, kami berusaha mempercepat proses layanan tanpa mengurangi prinsip kehati-hatian, sehingga nasabah merasa lebih nyaman dan percaya untuk mengajukan pembiayaan di BSI KCP Sleman ini.

7. Upaya apa yang dilakukan bank untuk menjaga daya saing produk KPR BSI Griya di pasar?

Dalam menjaga daya saing produk, kami tidak hanya fokus pada harga atau margin nya mas, tapi juga pada value yang diberikan ke nasabah. Misalnya, kami menonjolkan keunggulan syariah seperti akad yang transparan dan cicilan yang tetap. Selain itu, kami juga terus melakukan inovasi layanan, termasuk digitalisasi proses agar lebih praktis dan efisien. Pelayanan yang cepat dan responsif juga jadi kunci, karena sekarang nasabah sangat mempertimbangkan pengalaman mereka selama proses pembiayaan.

8. Bagaimana penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam menilai kelayakan nasabah?

Untuk penerapan prinsip 5C itu sendiri mas, kami jalankan secara menyeluruh dan seimbang. Character kami lihat dari rekam jejak nasabah, termasuk riwayat pembiayaan dan kedisiplinan dalam memenuhi kewajiban. Capacity kami analisis dari kemampuan bayar berdasarkan penghasilan dan pengeluaran. Capital dilihat dari kondisi keuangan atau aset yang dimiliki. Collateral kami nilai dari jaminan atau properti yang diajukan, termasuk legalitas dan nilainya. Sedangkan Condition kami pertimbangkan dari kondisi ekonomi maupun

sektor pekerjaan nasabah. Jadi keputusan pembiayaan itu benar-benar berdasarkan analisis yang komprehensif.

9. Bagaimana strategi bank dalam memitigasi risiko pembiayaan bermasalah (non-performing financing)?

Untuk mitigasi risiko pembiayaan bermasalah, kami lakukan dari hulu sampai hilir. Di awal mas, kami perketat analisis agar pembiayaan yang disalurkan benar-benar berkualitas. Setelah pembiayaan berjalan, kami juga melakukan *monitoring* secara berkala untuk melihat kondisi nasabah. Kalau ada indikasi penurunan kemampuan bayar, biasanya kami lakukan pendekatan lebih awal, misalnya dengan memberikan solusi restrukturisasi. Jadi prinsipnya kami tidak hanya fokus pada penyaluran, tapi juga pada pengelolaan risiko agar pembiayaan tetap sehat dan berkelanjutan.

Draft Wawancara *Branch Office and Services Manager* (Nasifah Nurlela)
 “Analisis Kendala, Strategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di
 Bank Syariah Indonesia”
 (Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)

1. Apa faktor utama yang melatarbelakangi pengembangan produk KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia?

Jadi gini mas, faktor utamanya itu karena masih banyak masyarakat yang butuh rumah, tapi ingin sistem pembiayaan yang jelas dan bebas *riba*. Selama ini sebagian orang masih ragu untuk mengambil KPR konvensional karena sistem bunganya. Dari situ BSI mencoba menjawab keresahan tersebut dengan menghadirkan KPR BSI Griya yang menggunakan akad syariah, sehingga lebih transparan, cicilannya jelas dari awal, dan memberikan rasa aman bagi nasabah. Jadi bukan hanya soal memiliki rumah, tapi juga bagaimana proses memilikinya itu sesuai dengan prinsip yang diyakini.

2. Bagaimana tahapan proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya mulai dari pengajuan hingga pencairan?

Sebenarnya alurnya standar tapi tetap disesuaikan dengan prinsip syariah mas. Pertama nasabah ajukan dulu, lalu bank cek dan analisis apakah layak atau tidak. Setelah itu di cek SLIK OJK nya dulu habis itu sudah oke tinggal dilanjut appraisal bangunan atau rumah nya, habis itu di lanjut penyusunan proposal SP3 setelah itu kalau disetujui, dilakukan akad pembiayaan, dan terakhir baru pencairan dana. Jadi setiap tahap itu ada prosesnya masing-masing supaya semuanya aman dan sesuai aturan mas begitu.

3. Apa saja kendala yang paling sering dihadapi dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya?

Jika menurut pandangan saya ya mas, kendala yang paling sering kami temui itu biasanya ada di tahap awal sampai analisis. Misalnya dokumen nasabah yang belum lengkap atau tidak sesuai standar, jadi harus dikembalikan untuk dilengkapi. Selain itu, dari sisi properti juga sering muncul kendala, seperti legalitas yang belum clean and clear atau hasil appraisal yang tidak sesuai

dengan nilai pembiayaan. Hal-hal seperti ini yang sering membuat proses penyaluran jadi sedikit lebih lama dari yang diharapkan.

4. Faktor *internal* apa saja dari pihak bank yang dapat menghambat penyaluran pembiayaan?

Untuk faktor *internal* bank mas, biasanya lebih ke kapasitas operasional dan proses administrasi. Karena setiap pengajuan harus melalui tahapan verifikasi dan analisis yang cukup detail, tentu membutuhkan waktu dan ketelitian. Di sisi lain, kalau *volume* pengajuan sedang tinggi sementara SDM terbatas, itu juga bisa memperlambat proses. Selain itu, adanya kebijakan *internal* dan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) membuat kami harus ekstra selektif, sehingga proses tidak bisa dilakukan secara terburu-buru.

5. Apa saja kendala dari sisi nasabah (misalnya kemampuan bayar atau kelengkapan dokumen) mempengaruhi proses pembiayaan?

Untuk sisi nasabah nya itu mas, kendala yang paling berpengaruh itu biasanya kemampuan bayar dan kelengkapan dokumen. Banyak nasabah yang secara kebutuhan ingin memiliki rumah, tapi secara finansial belum memenuhi kriteria bank. Selain itu, ada juga yang penghasilannya tidak tetap atau sulit dibuktikan secara administratif. Riwayat pembiayaan sebelumnya juga sangat menentukan, kalau ada catatan kurang baik, tentu akan mempengaruhi hasil analisis. Jadi faktor dari nasabah ini memang cukup dominan dalam menentukan kelancaran proses.

6. Strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan penyaluran KPR BSI Griya kepada masyarakat?

Untuk meningkatkan penyaluran KPR BSI Griya ini mas, saya dari sisi operasional mendukung dengan mempercepat proses layanan dan memastikan alur pengajuan lebih efisien. Selain itu, kami juga berkolaborasi dengan tim consumer dalam menjalin kerja sama dengan *developer* dan agen properti, supaya akses ke calon nasabah lebih luas. Kami juga aktif memberikan edukasi ke masyarakat terkait produk KPR syariah, sehingga mereka lebih paham dan tertarik untuk mengajukan pembiayaan.

7. Upaya apa yang dilakukan bank untuk menjaga daya saing produk KPR BSI Griya di pasar?

Untuk menjaga daya saing ya mas, saya fokus pada kualitas layanan dan kemudahan proses. Dari sisi operasional, kami berusaha membuat proses lebih cepat, transparan, dan minim kendala. Selain itu, keunggulan produk syariah seperti akad yang jelas dan cicilan tetap juga menjadi nilai tambah. Saya juga terus beradaptasi dengan perkembangan digital, supaya layanan bisa lebih praktis dan sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini.

8. Bagaimana penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam menilai kelayakan nasabah?

Untuk penerapan prinsip 5C mas, dari sisi operasional saya memastikan semua data dan dokumen nasabah diverifikasi dengan baik sebagai dasar analisis. Character dilihat dari rekam jejak nasabah, Capacity dari kemampuan bayar, Capital dari kondisi keuangan, Collateral dari jaminan atau properti, dan Condition dari kondisi ekonomi atau pekerjaan nasabah. Semua aspek ini saya pastikan lengkap dan valid sebelum masuk ke tahap persetujuan, jadi keputusan yang diambil benar-benar berdasarkan data yang akurat.

9. Bagaimana strategi bank dalam memitigasi risiko pembiayaan bermasalah (*non-performing financing*)?

Untuk mitigasi risiko pembiayaan bermasalah mas, saya dari operasional berperan dalam memastikan proses awal berjalan dengan benar dan sesuai prosedur. Selain itu, kami juga melakukan *monitoring* administrasi pembiayaan yang sudah berjalan, seperti ketepatan pembayaran angsuran. Jika ada indikasi keterlambatan, biasanya langsung dikoordinasikan dengan tim terkait untuk dilakukan penanganan lebih lanjut, misalnya melalui pendekatan persuasif atau restrukturisasi. Jadi kami tidak hanya fokus di awal proses, tapi juga ikut menjaga kualitas pembiayaan selama berjalan.

Draft Wawancara *Consumer Bussines and Relationship Manager* (Martha Primadani)

“Analisis Kendala, Starategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di Bank Syariah Indonesia”

(Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)

1. Apa faktor utama yang melatarbelakangi pengembangan produk KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia?

Kalau dilihat dari sisi saya sebagai Consumer Business and Relationship Manager mas, Pengembangan produk KPR BSI Griya itu dilatarbelakangi oleh kebutuhan pasar yang sangat besar terhadap pembiayaan hunian yang sesuai prinsip syariah. Di lapangan, kami melihat banyak nasabah, khususnya segmen pegawai tetap, profesional, dan pengusaha, yang menginginkan kepemilikan rumah dengan skema yang jelas, transparan, dan bebas *riba*. Selain itu, KPR ini juga menjadi salah satu produk unggulan untuk meningkatkan portofolio pembiayaan konsumen bank, karena sifatnya jangka panjang dan relatif stabil. Dari sisi bisnis, produk ini juga menjadi pintu masuk untuk membangun relationship lebih luas dengan nasabah, seperti cross selling produk lain (tabungan, payroll, hingga pembiayaan tambahan). Jadi bukan hanya soal pembiayaan rumah, tapi juga penguatan ekosistem layanan ke nasabah.

2. Bagaimana tahapan proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya mulai dari pengajuan hingga pencairan?

Tahapan penyaluran KPR BSI Griya yamas, itu dimulai dari prospek dan *pre-screening* untuk melihat profil awal nasabah, lalu masuk ke tahap pengajuan dengan melengkapi dokumen seperti identitas, slip gaji/laporan usaha, rekening koran, dan data properti. Setelah itu dilakukan pengecekan SLIK OJK untuk melihat riwayat pembiayaan nasabah, dilanjutkan verifikasi dan analisa awal sebelum diajukan ke analis. Berikutnya masuk tahap appraisal untuk menilai kelayakan dan nilai agunan, kemudian jika disetujui bank menerbitkan SP3 sebagai persetujuan pembiayaan. Setelah nasabah setuju, dilanjutkan akad sesuai prinsip syariah, dan terakhir pencairan dana ke *developer* atau penjual.

Peran kami sebagai CBRM untuk mengawal seluruh proses ini agar berjalan lancar dan sesuai target mas.

3. Apa saja kendala yang paling sering dihadapi dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya?

Kalau dari perspektif saya sebagai CBRM mas, kendala yang paling sering muncul itu biasanya di tahap awal sampai closing. Di awal, tantangannya ada di kualitas leads tidak semua calon nasabah yang datang itu sudah ready secara finansial atau dokumen. Lalu di tengah proses, sering terkendala di verifikasi data dan hasil BI checking/SLIK, terutama kalau ada riwayat pembiayaan yang kurang baik. Dari sisi properti, kendala yang sering kami temui itu legalitas belum clean and clear atau hasil appraisal di bawah harga transaksi, jadi harus negosiasi ulang dengan *developer* atau nasabah. Ini yang sering memperlambat pipeline pembiayaan dari sisi kami di lapangan mas.

4. Faktor *internal* apa saja dari pihak bank yang dapat menghambat penyaluran pembiayaan?

Kalau faktor *internal* ya mas, dari sudut pandang CBRM biasanya terkait dengan turnaround time proses analisa dan approval. Karena setiap aplikasi harus melalui beberapa layer, mulai dari verifikasi, analisa, sampai komite, jadi kalau *volume* tinggi bisa terjadi bottleneck. Selain itu, perbedaan interpretasi analisa antara unit bisnis dan risk juga kadang jadi tantangan, terutama untuk kasus borderline. Sistem atau tools yang digunakan juga berpengaruh kalau ada kendala teknis, otomatis akan memperlambat proses *input* dan tracking aplikasi nasabah.

5. Apa saja kendala dari sisi nasabah (misalnya kemampuan bayar atau kelengkapan dokumen) mempengaruhi proses pembiayaan?

Dari sisi nasabah yang paling berpengaruh itu jelas di *capacity* dan kelengkapan dokumen sih mas. Banyak calon nasabah yang secara kebutuhan kuat, tapi secara perhitungan cash flow belum memenuhi rasio pembiayaan. Selain itu, ada juga nasabah dengan penghasilan non-fixed seperti wiraswasta yang dokumennya kurang rapi, sehingga perlu effort lebih untuk dianalisis. Riwayat SLIK juga jadi faktor krusial kalau ada kolektibilitas kurang baik,

biasanya langsung mempengaruhi hasil approval. Jadi sebagai CBRM, saya juga harus pintar melakukan *pre-screening* sebelum aplikasi diajukan.

6. Strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan penyaluran KPR BSI Griya kepada masyarakat?

Strategi saya untuk meningkatkan penyaluran produk KPR BSI Griya ini mas, lebih ke pendekatan proaktif dan pipeline management. Saya juga aktif menjalin kerja sama dengan *developer*, agen properti, bahkan komunitas untuk mendapatkan leads yang berkualitas. Selain itu, saya juga melakukan edukasi langsung ke calon nasabah terkait simulasi pembiayaan supaya mereka lebih siap dari awal. Saya juga menjaga komunikasi intens dengan nasabah selama proses, supaya tidak drop di tengah jalan. Intinya, Saya engga Cuma menunggu mas, tapi benar-benar mengelola funnel dari prospect sampai akad.

7. Upaya apa yang dilakukan bank untuk menjaga daya saing produk KPR BSI Griya di pasar?

Untuk menjaga daya saing, saya sebagai CBRM lebih menonjolkan value proposition produk saat offering ke nasabah. Misalnya, saya menjelaskan keunggulan fixed margin, akad syariah yang transparan, dan kepastian angsuran. Selain itu, kecepatan respon dan service level juga jadi kunci nasabah sekarang sangat sensitif terhadap waktu. Saya juga fleksibel dalam pendekatan, misalnya membantu simulasi yang sesuai kemampuan nasabah, sehingga mereka merasa produk ini benar-benar fit dengan kebutuhan mereka.

8. Bagaimana penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam menilai kelayakan nasabah?

Dalam penerapan prinsip 5C itu, saya sebagai CBRM berperan besar di tahap awal, khususnya di *pre-screening*. Character saya lihat dari gaya komunikasi, konsistensi data, dan riwayat SLIK. Capacity di hitung dari penghasilan versus kewajiban, termasuk stress test kemampuan bayar. Capital di lihat dari dana yang dimiliki, misalnya untuk DP. Collateral saya pastikan dari sisi lokasi, legalitas, dan *Market value* properti. Sedangkan Condition saya pertimbangkan dari sektor pekerjaan nasabah, apakah stabil atau terdampak kondisi ekonomi

tertentu. Jadi sebelum masuk ke analis, saya sudah punya gambaran awal kelayakannya.

9. Bagaimana strategi bank dalam memitigasi risiko pembiayaan bermasalah (non-performing financing)?

Untuk mitigasi risiko pembiayaan bermasalah, saya mulai dari hulu, yaitu memastikan kualitas booking yang baik. saya tidak hanya mengejar target, tapi juga menjaga kualitas nasabah yang masuk. Selain itu, saya juga maintain relationship dengan nasabah setelah akad, jadi kalau ada potensi penurunan kemampuan bayar, bisa terdeteksi lebih awal. Saya juga koordinasi dengan tim collection untuk early warning system. Jadi peran saya tidak berhenti di pencairan, tapi juga ikut menjaga agar pembiayaan tetap sehat sampai lunas gitu mas.

Draft Wawancara *Customer Services Representative* (Meti Linda Nata)
 “Analisis Kendala, Starategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di
 Bank Syariah Indonesia”
 (Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)

1. Apa faktor utama yang melatarbelakangi pengembangan produk KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia?

Sebenarnya yang melatarbelakangi itu dek, dari bank nya itu sendiri soal nya ini juga bagian dari strategi pengembangan produk. BSI sebagai bank syariah tentu ingin terus memperluas portofolio pembiayaan yang produktif dan berkelanjutan. Sektor properti sendiri punya potensi yang besar dan relatif stabil, sehingga sangat menarik untuk dikembangkan. Ditambah lagi dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap produk keuangan syariah, maka KPR BSI Griya ini hadir sebagai kombinasi antara strategi bisnis dan pemenuhan kebutuhan pasar, jadi ada value ekonomi sekaligus value syariahnya.

2. Bagaimana tahapan proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya mulai dari pengajuan hingga pencairan?

Proses KPR BSI Griya dimulai saat nasabah konsultasi dan pengajuan, lalu saya bantu cek dan lengkapi dokumen seperti identitas, penghasilan, dan data properti. Setelah itu dilakukan pengecekan SLIK OJK, dilanjutkan verifikasi dan analisa oleh tim consumer. Berikutnya masuk tahap appraisal untuk menilai agunan, kemudian jika disetujui bank menerbitkan SP3. Setelah nasabah setuju, dilakukan akad syariah (*Murabahah*), dan terakhir pencairan dana ke *developer* atau penjual. Peran kami memastikan dokumen lengkap dan proses berjalan lancar gitu dek.

3. Apa saja kendala yang paling sering dihadapi dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya?

Kalau dari sisi Consumer Services ya dek, kendala yang paling sering kami hadapi itu biasanya di tahap awal interaksi dengan nasabah, terutama terkait kelengkapan dokumen. Banyak nasabah yang datang sudah berminat, tapi belum memahami dokumen apa saja yang harus dipenuhi, jadi prosesnya harus

bolak-balik. Selain itu, sering juga ada kendala saat proses verifikasi data, misalnya perbedaan data antara dokumen satu dengan yang lain. Hal-hal seperti ini yang kadang membuat proses penyaluran jadi lebih lama dari yang diharapkan oleh nasabah.

4. Faktor *internal* apa saja dari pihak bank yang dapat menghambat penyaluran pembiayaan?

Untuk dari sisi layanan biasanya terkait dengan alur proses dan koordinasi antar bagian aja si dek. Soal nya kan pengajuan KPR itu melibatkan beberapa unit, seperti *Frontliner*, analis, sampai bagian legal, jadi kalau ada keterlambatan di salah satu titik, akan berdampak ke keseluruhan proses. Selain itu, *volume* pengajuan yang tinggi juga bisa membuat waktu layanan menjadi lebih panjang, apalagi kalau harus tetap menjaga ketelitian dalam setiap proses.

5. Apa saja kendala dari sisi nasabah (misalnya kemampuan bayar atau kelengkapan dokumen) mempengaruhi proses pembiayaan?

Dari sisi nasabah ya dek, kendala yang paling sering kami temui itu terkait pemahaman dan kesiapan. Banyak nasabah yang belum siap secara administrasi dek, misalnya dokumen penghasilan belum lengkap atau belum sesuai ketentuan. Selain itu, kemampuan bayar juga sering jadi kendala, di mana setelah dihitung ternyata belum memenuhi kriteria. Ada juga nasabah yang kurang memahami riwayat pembiayaannya sendiri, sehingga saat dicek ternyata ada catatan yang mempengaruhi proses.

6. Strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan penyaluran KPR BSI Griya kepada masyarakat?

Untuk meningkatkan penyaluran dek, dari sisi Consumer Services kami fokus pada peningkatan kualitas layanan. Saya juga berusaha memberikan informasi yang jelas dan lengkap sejak awal, supaya nasabah tidak bingung dalam proses pengajuan. Selain itu, udah menjadi kewajiban juga untuk mempercepat proses layanan di *Frontliner*, sehingga nasabah merasa lebih nyaman dan tidak menunggu terlalu lama. Edukasi juga jadi bagian penting, supaya nasabah lebih siap sebelum mengajukan pembiayaan.

7. Upaya apa yang dilakukan bank untuk menjaga daya saing produk KPR BSI Griya di pasar?

Dari pandangan seorang Customer Services ya dek, bisa dengan lebih fokus pada pengalaman nasabah selama proses. Saya juga berusaha memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan transparan. Selain itu, kemudahan akses informasi dan kejelasan proses juga jadi nilai tambah. Jadi bukan hanya produknya yang unggul, tapi bagaimana nasabah merasakan pelayanan selama proses itu juga menjadi faktor penting dalam daya saing.

8. Bagaimana penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam menilai kelayakan nasabah?

Untuk penerapan prinsip 5C, dari sisi Consumer Services saya punya peran di tahap awal pengumpulan dan pengecekan data. Kami memastikan bahwa data yang diberikan nasabah sudah sesuai dan lengkap, sehingga memudahkan proses analisis. Character biasanya kami lihat dari interaksi awal dan kelengkapan data, sementara aspek lain seperti capacity, capital, collateral, dan condition akan diproses lebih lanjut oleh tim analis, tapi kami memastikan *input* datanya sudah valid sejak awal.

9. Bagaimana strategi bank dalam memitigasi risiko pembiayaan bermasalah (non-performing financing)?

Untuk mitigasi risiko pembiayaan bermasalah, dari sisi layanan saya lebih fokus pada pencegahan di awal. Saya juga memastikan nasabah memahami kewajiban mereka, termasuk jumlah angsuran dan jangka waktu pembiayaan. Selain itu, saya juga membantu memastikan bahwa nasabah yang mengajukan memang sudah siap secara administrasi dan pemahaman. Dengan begitu, diharapkan risiko di kemudian hari bisa diminimalkan karena sejak awal sudah melalui proses yang jelas dan transparan.

Draft Wawancara *Teller* Kriya (Nanda Ristawati)
 “Analisis Kendala, Starategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di
 Bank Syariah Indonesia”
 (Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)

1. Apa faktor utama yang melatarbelakangi pengembangan produk KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia?

Jadi intinya gini jar, BSI ingin memberikan alternatif pembiayaan rumah yang tidak hanya membantu masyarakat punya hunian, tapi juga sesuai dengan prinsip syariah. Sekarang ini nasabah sudah semakin cerdas dan selektif dalam memilih produk keuangan, mereka tidak hanya melihat dari sisi keuntungan, tapi juga dari sisi kehalalan dan transparansi. Oleh karena itu, KPR BSI Griya dikembangkan untuk menjawab ekspektasi tersebut, dengan menawarkan skema yang jelas, akad yang sesuai syariah, dan proses yang lebih aman serta terpercaya.

2. Apa saja kendala yang paling sering dihadapi dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya?

Kendala yang paling sering terlihat itu jar biasanya ada di kelengkapan dokumen dan kesiapan data nasabah. Banyak nasabah yang datang sudah ingin lanjut proses, tapi ternyata berkasnya belum lengkap atau masih ada yang perlu diperbaiki, jadi prosesnya tertunda. Selain itu, kadang juga ada kendala di sistem atau antrian proses di unit lain, sehingga alur penyaluran tidak bisa langsung cepat. Dari sisi transaksi, saya juga melihat beberapa nasabah belum begitu paham alur pembayaran atau tahapan KPR, jadi perlu dijelaskan ulang supaya tidak terjadi kesalahan saat proses berjalan.

3. Faktor *internal* apa saja dari pihak bank yang dapat menghambat penyaluran pembiayaan?

Faktor *internal* nya ya jar, paling yang bisa menghambat itu biasanya terkait alur proses yang cukup panjang dan harus melewati beberapa bagian. Kadang juga karena antrian pekerjaan di masing-masing unit cukup banyak, jadi prosesnya tidak bisa langsung cepat. Selain itu, sistem atau aplikasi yang

digunakan kalau sedang ada kendala juga bisa memperlambat *input* dan pengecekan data nasabah di awal.

4. Apa saja kendala dari sisi nasabah (misalnya kemampuan bayar atau kelengkapan dokumen) mempengaruhi proses pembiayaan?

Kalau nasabah itu jar yang paling sering kami temui itu kelengkapan dokumen. Banyak nasabah datang ke teller untuk tanya atau setor awal, tapi ternyata dokumen yang dibutuhkan belum lengkap. Selain itu, kemampuan bayar juga sering jadi kendala, karena setelah dihitung oleh pihak terkait, tidak semua pengajuan bisa dilanjutkan. Jadi dari awal memang harus dipastikan nasabah sudah siap, baik dari dokumen maupun kondisi keuangan.

5. Strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan penyaluran KPR BSI Griya kepada masyarakat?

Untuk strategi meningkatkan penyaluran ya jar, meskipun teller bukan di bagian dari *Marketing*, tapi saya tetap berperan dalam memberikan informasi ke nasabah. Biasanya saya mengarahkan nasabah yang datang untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut ke bagian terkait, seperti customer service atau *Marketing*. Selain itu, kami juga memberikan pelayanan yang baik supaya nasabah merasa nyaman dan tertarik untuk menggunakan produk yang ditawarkan bank.

6. Upaya apa yang dilakukan bank untuk menjaga daya saing produk KPR BSI Griya di pasar?

Kalau dari sisi teller ya jar, yang paling oke sih lebih ke kualitas pelayanan nya aja dulu. saya berusaha melayani nasabah dengan cepat, ramah, dan jelas dalam memberikan informasi. Karena dari pengalaman nasabah di *Frontliner* itu sangat berpengaruh terhadap penilaian mereka terhadap bank. Jadi walaupun produk yang ditawarkan bagus, pelayanan juga harus mendukung supaya nasabah tetap percaya.

7. Bagaimana penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam menilai kelayakan nasabah?

Di teller itu jar, engga melakukan analisis secara langsung, tapi kami membantu di tahap awal, seperti memastikan data identitas nasabah sesuai dan valid. Data

ini nantinya akan digunakan oleh bagian analis untuk menilai character, capacity, capital, collateral, dan condition. Jadi peran saya itu lebih ke memastikan *input* data di awal itu sudah benar.

8. Bagaimana strategi bank dalam memitigasi risiko pembiayaan bermasalah (non-performing financing)?

Kalau buat mitigasi Risiko nya ya jar, saya sebagai teller juga punya peran buat mendukung dengan memastikan setiap transaksi dan data yang masuk itu sesuai prosedur. Selain itu, saya juga mengingatkan nasabah terkait kewajiban pembayaran, misalnya saat melakukan transaksi angsuran. Jadi walaupun tidak terlibat langsung dalam analisis risiko, saya tetap berperan dalam menjaga kedisiplinan dan ketertiban administrasi nasabah.

Draft Wawancara *Sales force* (Disya Oktaviani Dwigantari)

“Analisis Kendala, Starategi, Dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya Di Bank Syariah Indonesia”

(Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)

1. Apa faktor utama yang melatarbelakangi pengembangan produk KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia?

Kalau menurut saya ya mas, sebenarnya karena banyak orang butuh rumah tapi juga pengennya pakai pembiayaan yang sesuai syariah. Jadi BSI ngeliat itu sebagai kebutuhan yang nyata di masyarakat, akhirnya dibuatlah KPR BSI Griya biar orang bisa punya rumah dengan cara yang lebih tenang dan sesuai prinsip yang mereka yakini, gitu mas.

2. Bagaimana tahapan proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya mulai dari pengajuan hingga pencairan?

Tahapan proses KPR BSI Griya biasanya dimulai dari pengajuan nasabah, di mana saya bantu jelaskan produk sekaligus mengarahkan nasabah untuk melengkapi dokumen seperti KTP, slip gaji atau usaha, rekening koran, dan data rumah yang akan dibiayai. Setelah itu dilakukan pengecekan SLIK OJK untuk melihat riwayat kredit nasabah. Kalau hasilnya baik, berkas akan diverifikasi dan dilanjutkan ke proses analisa oleh tim terkait. Selanjutnya ada tahap appraisal untuk menilai nilai dan kelayakan properti yang dijadikan jaminan. Jika semua sudah sesuai, bank akan menerbitkan SP3 sebagai tanda persetujuan pembiayaan. Setelah nasabah setuju, dilanjutkan ke tahap akad sesuai prinsip syariah, dan terakhir pencairan dana ke pihak *developer* atau penjual. Peran saya lebih ke mendampingi nasabah di awal sampai proses berjalan lancar dan memastikan dokumennya lengkap, mas.

3. Apa saja kendala yang paling sering dihadapi dalam proses penyaluran pembiayaan KPR BSI Griya?

Kalau dari saya sebagai *sales force* baru mas, kendala yang paling sering ditemui itu biasanya di proses awal sampai verifikasi. Banyak calon nasabah yang tertarik, tapi pas masuk tahap pengajuan, ternyata ada dokumen yang kurang atau belum sesuai ketentuan. Selain itu, proses approval juga kadang

butuh waktu karena harus melalui beberapa tahapan analisa, jadi nasabah merasa prosesnya cukup lama.

4. Faktor *internal* apa saja dari pihak bank yang dapat menghambat penyaluran pembiayaan?

Dari sisi *internal* bank, yang saya rasakan ya mas sampai saat ini itu biasanya terkait koordinasi antar bagian, mas. Karena proses KPR ini melibatkan banyak unit, seperti *Marketing*, analis, sampai legal, jadi kalau ada salah satu bagian yang sedang banyak antrian kerja, bisa memperlambat proses. Selain itu, pemahaman produk dari sales yang masih baru seperti saya juga bisa jadi hambatan kalau belum maksimal dalam menjelaskan ke nasabah.

5. Apa saja kendala dari sisi nasabah (misalnya kemampuan bayar atau kelengkapan dokumen) mempengaruhi proses pembiayaan?

Dari sisi nasabah, kendala paling umum itu di kemampuan bayar dan kelengkapan dokumen mas. Banyak nasabah yang secara minat tinggi, tapi setelah dihitung kemampuan angsurannya belum memenuhi. Ada juga yang dokumennya belum lengkap, seperti slip gaji, rekening koran, atau legalitas usaha untuk yang wiraswasta, sehingga prosesnya jadi tertunda.

6. Strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan penyaluran KPR BSI Griya kepada masyarakat?

Untuk strategi meningkatkan penyaluran, sebagai *sales force* saya biasanya lebih aktif melakukan pendekatan ke calon nasabah gitu mas. Misalnya dengan menawarkan produk ke lingkungan sekitar, relasi, atau melalui referensi nasabah lain. Selain itu, saya juga berusaha menjelaskan produk KPR BSI Griya dengan bahasa yang lebih sederhana supaya mudah dipahami dan menarik minat masyarakat.

7. Upaya apa yang dilakukan bank untuk menjaga daya saing produk KPR BSI Griya di pasar?

Dari hal-hal yang saya pelajari, bank berusaha memberikan keunggulan produk nya mas, seperti margin yang kompetitif, proses yang relatif mudah, dan sesuai prinsip syariah. Dari sisi saya sebagai sales, saya fokus di cara penyampaian ke

nasabah, bagaimana menjelaskan kelebihan produk dibandingkan bank lain supaya nasabah lebih yakin.

8. Bagaimana penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam menilai kelayakan nasabah?

Untuk penerapan prinsip 5C di tahap awal bisa untuk membantu menggali informasi dasar dari nasabah mas. Misalnya untuk character dilihat dari riwayat BI checking, capacity dari penghasilan, capital dari kondisi keuangan, collateral dari jaminan rumah, dan condition dari kondisi pekerjaan atau usaha. Nanti hasil awal ini akan dilanjutkan ke bagian analis untuk penilaian lebih dalam.

9. Bagaimana strategi bank dalam memitigasi risiko pembiayaan bermasalah (*non-performing financing*)?

Sebagai *sales force* saya lebih ke seleksi awal, mas. Artinya saya berusaha menawarkan ke nasabah yang memang secara profil sudah cukup layak. Selain itu, saya juga menjelaskan dengan jelas terkait kewajiban angsuran supaya nasabah paham sejak awal. Jadi harapannya, pembiayaan yang disalurkan itu tetap sehat dan risiko macet bisa ditekan.

Lampiran 2: Surat Keterangan Riset



Yogyakarta, 19 Juni 2026
 No : 06/0340-3/8074
 Lampiran : -

Kepada
 Universitas Islam Indonesia Fakultas Bisnis dan Ekonomi

Perihal: SURAT KETERANGAN MAGANG

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan surat ini kami PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (Persero) KCP Sleman kepada mahasiswa Universitas Islam Indonesia sebagai berikut :

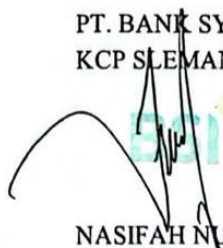
Nama : Fajar Aswat Ardiansyah
 NIM : 22216107
 Program Studi : Analis Keuangan

Sehubungan dengan surat keterangan tersebut, kami menyatakan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (Persero) KCP Sleman yang dilaksanakan selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal 22 September 2025 – 23 Maret 2026

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk (Persero)
 KCP SLEMAN


 NASIFAH NURLAELA
 BOSM

Lampiran 3: Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 3289/Ka.Div/10/Div.PP/VIII/2026

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Fajar Aswat Ardiansyah**
 Nomor Mahasiswa : **22216107**
 Dosen Pembimbing : **Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.**
 Program Studi : **Analisis Keuangan**
 Judul Karya Ilmiah : **Analisis Kendala, Strategi, dan Mitigasi Risiko Penyaluran KPR BSI Griya di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: PT Bank Syariah Indonesia KCP Sleman)**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **9% (sembilan persen)** sesuai aturan batas maksimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 11 Agustus 2026

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,


 Suwardi, S.IP., M.IP.

Lampiran 4: Riwayat Hidup Penulis**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Fajar Aswat Ardiansyah

Tempat dan Tanggal Lahir : Klaten, 22 Juni 2004

Alamat : Dusun Krapyak, RT 009/ Rw 005, Keprabon,
Kec. Polanharjo, Klaten, Jawa Tengah

Nomor Telepon : 085710973437

E-Mail : Azwtardy2722@gmail.com

Riwayat Pendidikan : SMAN 1 Polanharjo
SMP N 3 Delanggu

Pengalaman Organisasi : *Marketing and Communication Analysis*
Keuangan Sarjana Terapan FBE UII

Lampiran 5: Dokumentasi

