

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul Analisis Strategi *Collection* Dalam Penyelesaian Pembiayaan KPR Di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Jambi, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk KPR syariah yang terjadi di BTN KC Syariah Jambi yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor ini terbukti sebagai faktor yang paling berpengaruh di BTN KC Syariah Jambi contohnya yaitu karakter nasabah yang buruk dan kondisi ekonomi nasabah yang menurun, nasabah terlilit banyak hutang, terjadinya bencana alam, serta developer wanprestasi.
2. Kendala yang sering dirasakan oleh divisi *collection* adalah rendahnya tingkat kooperatif dari pihak debitur. Dimana banyak dari debitur yang tidak merespons panggilan telepon, pesan tertulis, maupun kunjungan langsung yang dilakukan oleh petugas *collection*. Dan tantangan yang tidak kalah besar berasal dari keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam tim *collection* itu sendiri. Hingga saat ini, divisi *collection* BTN KC Syariah Jambi hanya memiliki dua orang personil yang bertugas sebagai tim penagih.
3. Langkah yang dilakukan oleh divisi *collection* dalam menangani pembiayaan bermasalah yaitu melakukan *reminder* secara rutin kepada nasabah, melakukan kunjungan langsung kerumah nasabah, melakukan restrukturisasi, mengeluarkan surat peringatan (SP) dan melakukan proses pelelangan jika nasabah tersebut sudah tidak kooperatif dalam pembayaran kewajiban angsurannya.
4. Perspektif Islam dalam menangani pembiayaan bermasalah di Bank BTN KC Syariah Jambi menekankan penyelesaian secara adil melalui musyawarah dan restrukturisasi, serta tetap menjaga keseimbangan antara kepentingan bank dan nasabah sesuai prinsip syariah.

6.2 Saran

1. Mengingat beban kerja yang tinggi dan luasnya cakupan tugas dalam menangani pembiayaan bermasalah, disarankan agar manajemen Bank BTN KC Syariah Jambi menambah jumlah personil di divisi *collection*. Penambahan sumber daya manusia sangat penting agar proses penagihan, negosiasi, dan pemantauan nasabah dapat berjalan lebih optimal dan tidak terbebani pada dua individu saja.
2. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Jambi harus lebih berhati-hati lagi dalam memilih nasabah yang akan diberikan pembiayaan. Dalam menerapkan prinsip 5C alangkah baiknya pihak BTN KC Syariah Jambi harus lebih memaksimalkan dan menilai secara keseluruhan calon nasabah, sehingga bisa meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah