

LAMPIRAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Raya Jambi - Ma. Bulian KM 15 Mendalo Indah, Kode Pos 36361
laman : <https://feb.unja.ac.id>

Nomor : 5190/UN21.5/PT.01.04/2024
Hal : Izin Penelitian

24 Desember 2024

Yth. Pimpinan Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jambi
Jl. Hayam Wuruk No.27, Talang Jauh, Kec. Jelutung
Kota Jambi

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi atas:

Nama : Ramadani Asriani Putri
NIM : C1F021100
Program Studi : S-1 Ekonomi Islam
Semester : VII (tujuh)
Dosen Pembimbing Skripsi : 1. Paulina Lubis, S.E., ME.I.
2. Yusuf Zaini Afrizal, M.E.

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan data/informasi kepada mahasiswa yang bersangkutan guna penyelesaian tugas akhir (skripsi) dengan judul "Analisis Strategi *Collection* dalam Optimalisasi Penagihan Pembiayaan KPR Bermasalah kepada Debitur/Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Jambi".

Demikian disampaikan atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Shofia Amin
NIP 196603011990032002



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan:

1. UU ITE No 11 tahun 2008 pasal 5 Ayat 1 "*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah*"
2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

SURAT KETERANGAN
No. 246 /S/JSI/SUPP/V/2025

PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Jambi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ramadani Asriani Putri
NIM : C1F021100
Program Studi : Ekonomi Islam
Universitas : Universitas Jambi

BENAR telah melakukan penelitian dan pengambilan data di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Jambi dalam rangka penulisan skripsi yang bersangkutan.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan dan bilamana surat ini diperlukan untuk melengkapi tugas akhir dan semestinya digunakan.

Jambi, 26 Mei 2025


Dicky Putra
Operation Unit Head



HASIL PENELITIAN WAWANCARA

TEKS WAWANCARA 1

Daftar pernyataan ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang **“Analisis Strategi Collection dalam Penyelesaian Pembiayaan KPR bermasalah di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Jambi.”**

Nama : Dicky Putra
Jabatan : Operation Unit Head
Tanggal Wawancara : 26 Mei 2025
Waktu Wawancara : 10.30-11.00 WIB
Tempat Wawancara : BTN KC Syariah Jambi

1. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah?

Jawaban :

faktor internal yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk KPR syariah di BTN KC Syariah Jambi yaitu timbul dari pihak nasabah, baik dikarenakan adanya unsur kesengajaan maupun unsur ketidaksengajaan. Disengaja disini dijelaskan karena nasabah kabur dari tanggung jawabnya membayar kewajiban yang telah disepakati. Sedangkan hal-hal yang tidak disengaja nasabah yaitu usaha nasabah bangkrut, nasabah yang mengalami musibah seperti bencana alam, nasabah yang sakit, nasabah yang terkena PHK dan berhenti bekerja. Sedangkan faktor eksternal timbul dari developer wanprestasi. Developer wanprestasi menjadi penyebab atau faktor eksternal yang terjadi di BTN KC Syariah Jambi.

2. Bagaimana mekanisme kerja divisi Collection dalam menangani pembiayaan bermasalah?

Jawaban :

Cara pertama yang dilakukan oleh divisi collection yaitu melakukan reminder kewajiban angsuran kepada nasabah secara rutin, lalu melakukan kunjungan dan melakukan negosiasi/pendekatan agar nasabah mau membayar kewajiban angsurannya tepat waktu, lalu melakukan program restrukturisasi kepada nasabah apabila nasabah tersebut telah

mengonfirmasi mengapa tidak bisa membayar angsuran, dan yang terakhir memberikan surat peringatan/somasi, serta melakukan eksekusi lelang agunan.

3. Bagaimana strategi divisi collection dalam menangani pembiayaan bermasalah?

Jawaban :

Strateginya dalam penanganan pembiayaan bermasalah yaitu melakukan reminder terlebih dahulu kepada nasabah serta monitoring, mengeluarkan surat peringatan kepada nasabah yang bermasalah, memberikan opsi restrukturisasi apabila nasabah sedang mengalami kesulitan keuangan namun masih memiliki kemauan membayar, Apabila nasabah tidak kooperatif dan tidak memiliki itikad baik untuk membayar angsuran maka akan diberikan surat peringatan, somasi dan kemudian dilakukan eksekusi lelang hak tanggungan

4. Apakah ada SOP yang mengatur cara kerjanya divisi collection?

Jawaban :

Ada SOP yang harus dipatuhi dan dilaksanakan tanpa terkecuali, karena jika lalai bisa mengakibatkan terkena sanksi hukum pidana. Divisi Collection menjalankan tugasnya harus mengacu pada SOP yang telah ditentukan oleh BTN KC Syariah Jambi serta surat edaran Bank Indonesia No. 14/17/DSAP/2012. Petugas tidak boleh melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum pidana, misalnya : kekerasan, pengancaman, perusakan. Divisi collection sudah dengan baik menjalankan SOP yang dibuat oleh BTN Syariah maupun lembaga otoritas jasa keuangan.

5. Apakah kinerja divisi collection sudah berhasil dalam melakukan penanganan pembiayaan bermasalah?

Jawaban :

Pencapaian kinerja kami sudah baik karena sudah mencapai target yang telah ditentukan oleh BTN KC Syariah Jambi.

TEKS WAWANCARA II

Daftar pernyataan ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang **“Analisis Strategi Collection dalam Penyelesaian Pembiayaan KPR bermasalah di Bank BTN Kantor Cabang Syariah jambi”**.

Nama : Aris Sukam
Jabatan : Staff Collection
Tanggal Wawancara : 2 Juni 2025
Waktu Wawancara : 16.00-17.00 WIB
Tempat Wawancara : BTN KC Syariah Jambi

1. Apa penyebab utama debitur mengalami kesulitan dalam membayar angsuran KPR?

Jawaban :

Penyebab itu pasti kebanyakan dari masalah ekonomi, misalnya berhenti bekerja, menurunnya pendapatan dari usaha

2. Apa saja kesulitan yang dihadapi dalam melakukan penagihan?

Jawaban :

Kesulitan yang sering dihadapi collection yaitu nasabah banyak yang tidak kooperatif, nasabah sengaja menunggak angsuran, serta nasabah tidak menghuni rumah dan cenderung pindah-pindah alamat maupun tempat kerja, serta nasabah susah untuk dihubungi baik itu via telepon maupun kunjungan langsung.

3. Apakah terdapat kendala dalam proses analisis calon kelayakan nasabah?

Jawaban :

Selama pendapatannya di analisa sesuai dan syarat sesuai, tidak ada masalah dalam menganalisis calon kelayakan nasabah

4. Bagaimana tahap mengidentifikasi terjadinya pembiayaan bermasalah?

Jawaban :

Pihak collection akan melakukan identifikasi yaitu kunjungan nasabah, wawancara kepada nasabah dan menggali permasalahan, memberi solusi seperti restrak serta profiling nasabah.

5. Apa cara yang dilakukan oleh BTN Syariah Jambi dalam mengendalikan pembiayaan KPR Syariah bermasalah?

Jawaban :

Jadi di BTN ini untuk mengendalikan pembiayaan KPR syariah bermasalah itu sendiri dengan cara menganalisis terlebih dahulu calon nasabah dengan menggunakan prinsip 5C yaitu character, capacity, capital, collateral, conditioning. Nah itu merupakan cara utama kita dalam melihat dan menganalisis calon nasabah. Lalu cara divisi collection dalam mengendalikan pembiayaan bermasalah yaitu dengan selalu melakukan reminder kepada nasabah, melakukan kunjungan langsung ke rumah nasabah dan jika nasabah tetap tidak kooperatif maka rumah nasabah akan dilakukan penyitaan agunan.

6. Bagaimana cara pengajuan restrukturisasi di BTN Syariah Jambi?

Jawaban :

Dalam mengajukan restrukturisasi nasabah datang langsung ke BTN KC Syariah Jambi dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan. Untuk restrukturisasi sendiri tidak mempunyai batasan dalam pengajuannya, nasabah dapat melakukan beberapa kali pengajuan dengan membawa bukti-bukti yang konkrit.

7. Bagaimana capaian target unit divisi collection?

Jawaban :

Untuk capaian target divisi collection alhamdulillah tercapai target yang telah ditetapkan oleh BTN KC Syariah Jambi.

TEKS WAWANCARA III

Daftar pernyataan ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang **“Analisis Strategi Collection dalam Penyelesaian Pembiayaan KPR bermasalah di Bank BTN Kantor Cabang Syariah jambi”**.

Nama : Edo Pratama (Nasabah KPR Syariah BTN KC Syariah Jambi yang pernah mengalami tunggakan)

Tanggal Wawancara : 2 Juni 2025

Waktu Wawancara : 17.15-17.50

1. Mengapa anda memilih pembiayaan kpr di BTN Syariah Jambi?

Jawaban :

Dari lingkungan, Karena banyak dari sodara saya yang memakai pembiayaan KPR di BTN KC Syariah Jambi, jadi saya juga mengajukan di BTN KC Syariah Jambi di BTN pun tersedia KPR subsidi yang cocok untuk saya.

2. Apakah anda pernah mengalami ketidaklancaran dalam melakukan pembayaran angsuran?

Jawaban :

Iya pernah, pada tahun 2024 awal saya mengalami tunggakan selama 30 hari.

3. Mengapa anda mengalami ketidak lancaran tersebut?

Jawaban :

Karena pada akhir tahun 2023 saya terkena PHK di perusahaan retail dan menyebabkan ekonomi saya menurun serta banyaknya pengeluaran seperti biaya sekolah adik saya, jadi saya menunggak angsuran tersebut selama 30 hari.

4. Saat anda mengalami ketidak lancaran ini, apa yang dilakukan oleh pihak BTN Syariah Jambi?

Jawaban :

Pihak BTN KC Syariah Jambi selalu menghubungi saya melalui telepon, dan mengnjungi rumah saya untuk mencari tahu alasan saya menunggak

selama 30 hari itu. Dan pihak BTN menawarkan kepada saya untuk melakukan restrukturisasi.

5. Dalam hal memberikan reminder apakah pihak BTN sudah bagus?

Jawaban :

Sudah, karena saya selalu mendapatkan pesan di whatsapp mengenai info jatuh tempo dan jumlah yang harus di bayarkan. Informasi itu sangat jelas karena terdapat tanggal jatuh tempo dan jumlah pembiayaan yang harus saya bayarkan setiap bulannya.

6. Dalam hal penagihan secara langsung, bagaimana kinerja petugas BTN apakah sopan dan jelas?

Jawaban :

Iya, petugas BTN sangat ramah mereka mendengarkan alasan saya menunggak pembayaran angsuran ini, dan langsung memberikan opsi untuk melakukan restrukturisasi seperti melakukan perubahan jadwal mengubah jangka waktu pembiayaan, dan jumlah angsuran pembiayaan.

7. Dalam hal restrukturisasi apakah divisi collection sudah bagus?

Jawaban :

Iya, karena pada saat saya memberikan informasi mengenai kesulitan membayar, pihak BTN KC Syariah Jambi akan langsung menawarkan program itu, dan pada saat saya pengajuan langsung ditangani dengan baik oleh BTN.

8. Menurut anda apakah kinerja collection divisi collection sudah baik dan optimal?

Jawaban :

Sudah, karena saya melihat dari cara kerja pada saat melakukan kunjungan langsung, pihak BTN sangat ramah, serta saya selalu mendapatkan pesan reminder setiap awal bualnnya dan pada saat mereka mengetahui bahwa saya sedang mengalami kesulitan keuangan maka mereka memberikan opsi mengenai restrukturisasi.

TEKS WAWANCARA IV

Daftar pernyataan ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang **“Analisis Strategi Collection dalam Penyelesaian Pembiayaan KPR bermasalah di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Jambi”**.

Nama : Bapak Nofrizal (Nasabah KPR Syariah BTN KC Syariah Jambi yang pernah mengalami tunggakan)

Tanggal Wawancara : 2 Juli 2025

Waktu Wawancara : 11.50-12.30

1. Mengapa anda memilih pembiayaan kpr di BTN Syariah Jambi?

Jawaban :

Dari lingkungan, Karena banyak dari sodara saya yang memakai pembiayaan KPR di BTN KC Syariah Jambi, jadi saya juga mengajukan di BTN KC Syariah Jambi di BTN pun tersedia KPR subsidi yang cocok untuk saya.

2. Apakah anda pernah mengalami ketidaklancaran dalam melakukan pembayaran angsuran?

Jawaban :

Iya pernah, pada pertengahan tahun 2024 saya mengalami tunggakan selama 1 bulan lebih.

3. Mengapa anda mengalami ketidak lancaran tersebut?

Jawaban :

Karena pada pertengahan tahun 2024 usaha saya mengalami penurunan pendapatan dan bisa dikatakan bangkrut yang menyebabkan ekonomi saya menurun serta banyaknya pengeluaran seperti biaya listik, biaya kebutuhan rumah tangga, jadi saya menunggak angsuran tersebut selama lebih satu bulan.

4. Saat anda mengalami ketidak lancaran ini, apa yang dilakukan oleh pihak BTN Syariah Jambi?

Jawaban :

Pihak BTN KC Syariah Jambi selalu menghubungi saya melalui telepon,

dan mengunjungi rumah saya untuk mencari tahu alasan saya menunggak selama 1 bulan lebih itu. Dan pihak BTN menawarkan kepada saya untuk melakukan restrukturisasi.

5. Dalam hal memberikan reminder apakah pihak BTN sudah bagus?

Jawaban :

Sudah, karena saya selalu mendapatkan pesan di whatsapp mengenai info jatuh tempo dan jumlah yang harus di bayarkan. Informasi itu sangat jelas karena terdapat tanggal jatuh tempo dan jumlah pembiayaan yang harus saya bayarkan setiap bulannya.

6. Dalam hal penagihan secara langsung, bagaimana kinerja petugas BTN apakah sopan dan jelas?

Jawaban :

Iya, petugas BTN sangat ramah mereka mendengarkan alasan saya menunggak pembayaran angsuran ini, dan langsung memberikan opsi untuk melakukan restrukturisasi seperti melakukan perubahan jadwal mengubah jangka waktu pembiayaan, dan jumlah angsuran pembiayaan.

7. Dalam hal restrukturisasi apakah divisi collection sudah bagus?

Jawaban :

Iya, karena pada saat saya memberikan informasi mengenai kesulitan membayar, pihak BTN KC Syariah Jambi akan langsung menawarkan program itu, dan pada saat saya pengajuan langsung ditangani dengan baik oleh BTN.

8. Menurut anda apakah kinerja collection divisi collection sudah baik dan optimal?

Jawaban :

Sudah, karena saya melihat dari cara kerja pada saat melakukan kunjungan langsung, pihak BTN sangat ramah, serta saya selalu mendapatkan pesan reminder setiap awal bulannya dan pada saat mereka mengetahui bahwa saya sedang mengalami kesulitan keuangan maka mereka memberikan opsi mengenai restrukturisasi.

TEKS WAWANCARA V

Daftar pernyataan ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang **“Analisis Strategi Collection dalam Penyelesaian Pembiayaan KPR bermasalah di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Jambi”**.

Nama : Arip Apriadi (Nasabah KPR Syariah BTN KC Syariah Jambi yang pernah mengalami tunggakan)

Tanggal Wawancara : 2 Juli 2025

Waktu Wawancara : 13.00-14.00

1. Mengapa anda memilih pembiayaan kpr di BTN Syariah Jambi?

Jawaban :

Dari lingkungan, Karena banyak dari sodara saya yang memakai pembiayaan KPR di BTN KC Syariah Jambi, jadi saya juga mengajukan di BTN KC Syariah Jambi di BTN pun tersedia KPR subsidi yang cocok untuk saya.

2. Apakah anda pernah mengalami ketidaklancaran dalam melakukan pembayaran angsuran?

Jawaban :

Iya pernah, pada awal tahun 2024 awal saya mengalami tunggakan selama 20 hari.

3. Mengapa anda mengalami ketidak lancaran tersebut?

Jawaban :

Karena pada pertengahan tahun 2023 saya mengalami cicilan terlalu banyak seperti cicilan motor, bayar sekolah semester anak. Hal itu yang menyebabkan saya menunggak angsuran tersebut selama hampir 30 hari.

4. Saat anda mengalami ketidak lancaran ini, apa yang dilakukan oleh pihak BTN Syariah Jambi?

Jawaban :

Pihak BTN KC Syariah Jambi selalu menghubungi saya melalui telepon, dan mengunjungi rumah saya untuk mencari tahu alasan saya menunggak selama hampir 30 hari itu. Dan pihak BTN menawarkan kepada saya untuk

melakukan restrukturisasi.

5. Dalam hal memberikan reminder apakah pihak BTN sudah bagus?

Jawaban :

Sudah, karena saya selalu mendapatkan pesan di whatsapp mengenai info jatuh tempo dan jumlah yang harus di bayarkan. Informasi itu sangat jelas karena terdapat tanggal jatuh tempo dan jumlah pembiayaan yang harus saya bayarkan setiap bulannya.

6. Dalam hal penagihan secara langsung, bagaimana kinerja petugas BTN apakah sopan dan jelas?

Jawaban :

Iya, petugas BTN sangat ramah mereka mendengarkan alasan saya menunggak pembayaran angsuran ini, dan langsung memberikan opsi untuk melakukan restrukturisasi seperti melakukan perubahan jadwal mengubah jangka waktu pembiayaan, dan jumlah angsuran pembiayaan.

7. Dalam hal restrukturisasi apakah divisi collection sudah bagus?

Jawaban :

Iya, karena pada saat saya memberikan informasi mengenai kesulitan membayar, pihak BTN KC Syariah Jambi akan langsung menawarkan program itu, dan pada saat saya pengajuan langsung ditangani dengan baik oleh BTN.

8. Menurut anda apakah kinerja collection divisi collection sudah baik dan optimal?

Jawaban :

Sudah, karena saya melihat dari cara kerja pada saat melakukan kunjungan langsung, pihak BTN sangat ramah, serta saya selalu mendapatkan pesan reminder setiap awal bulannya dan pada saat mereka mengetahui bahwa saya sedang mengalami kesulitan keuangan maka mereka memberikan opsi mengenai restrukturisasi.

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dicky Putra

Alamat : Jl. Hayan Wanik

Perusahaan : Bank BTN KC Syariah Jambi

Jabatan : Operation Unit Head.

Menerangkan bahwa :

Nama : Ramadani Asriani Putri

NIM : C1F021100

Jurusan : Ekonomi Islam

Mahasiswi yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Analisis Strategi Collection dalam Penyelesaian Pembiayaan bermasalah di Bank BTN KC Syariah Jambi**" sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan di pergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 26 Mei 2025



Dicky Putra
Operation Unit Head

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aris Sukam

Alamat : Jl. Hayam Wuruk

Perusahaan : Bank BTN KC Syariah Jambi

Jabatan : Chief Collection

Menerangkan bahwa :

Nama : Ramadani Asriani Putri

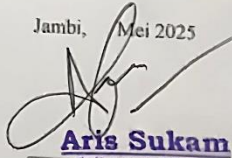
NIM : C1F021100

Jurusan : Ekonomi Islam

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Analisis Strategi *Collection* dalam Penyelesaian Pembiayaan bermasalah di Bank BTN KC Syariah Jambi**" sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan di pergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, Mei 2025


Aris Sukam
Collection Officer

DOKUMENTASI WAWANCARA



Foto Wawancara bersama Bapak Dicky Putra selaku Operation Unit Head Bank
BTN KC Syariah Jambi



Foto Ruangan Divisi Collection BTN KC Syariah Jambi



Foto Wawancara bersama Bapak Aris Sukam selaku Divisi Collection BTN KC
Syariah Jambi



Foto Wawancara bersama Nasabah KPR Syariah



Foto Wawancara Bersama Nasabah KPR Syariah