

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Wawancara

Pelaksanaan wawancara terhadap informan terpilih yakni dimulai dari *Operation Unit Head*, *Divisi Collection*, dan Debitur yang pernah mengalami tunggakan terkait dengan Strategi *Collection* dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah yang dilakukan dari tanggal 26 Mei sampai dengan 2 Juli 2025.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara informan, serta alat penunjang lainnya seperti dokumen, foto, dan rekaman audio. Adapun data tersebut meliputi beberapa hal yang akan diuraikan lebih lanjut, sebagai berikut:

5.1.1 Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan KPR Syariah Bermasalah Di Bank BTN KC Syariah Jambi

Pada dasarnya pembiayaan yang telah diberikan oleh pihak bank kepada nasabah tidak akan berjalan dengan lancar, sebagian ada yang mengalami kemacetan atau biasa disebut dengan pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah merupakan suatu keadaan dimana nasabah tidak sanggup untuk membayar kewajibannya kepada bank seperti yang telah tertera di perjanjian. Setiap pembiayaan yang telah disalurkan memiliki potensi kegagalan. Seperti teori (Herman Darmawi, 2014) mengatakan bahwa pemberian pembiayaan dapat mengakibatkan berbagai resiko yang disebabkan adanya kemungkinan tidak dilunasi oleh nasabah pada masa jatuh tempo sehingga menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah.

Salah satunya yaitu pembiayaan unggulan yakni KPR Syariah BTN KC Syariah Jambi. Oleh karena itu penyaluran pembiayaan KPR Syariah ini ternyata tidak semuanya berjalan dengan lancar, banyak terjadinya keterlambatan pengembalian oleh nasabah sehingga menimbulkan pembiayaan bermasalah dan memberikan dampak kerugian bagi pihak bank. Pembiayaan bermasalah tidak terjadi secara tiba-tiba namun disebabkan oleh 2 faktor, yaitu faktor internal (berasal dari pihak Nasabah) dan faktor eksternal (berasal dari pihak Bank).

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Dicky Putra *Operation Unit Head* yaitu:

“Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di BTN KC Syariah Jambi disebabkan oleh 2 faktor, yaitu faktor internal (dari nasabah) dan faktor eksternal(dari developer)”.

(Bapak Dicky Operation Unit Head, 26 Mei 2025)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan faktor penyebab terjadinya pembiayaan KPR syariah bermasalah di BTN KC Syariah Jambi yaitu disebabkan oleh dua faktor, faktor internal serta faktor eksternal. Adapun faktor yang terjadi di BTN KC Syariah Jambi ini sesuai dengan teori(Kasmir, 2008) yang menyebutkan bahwa ada dua faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Berikut merupakan 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. Usaha nasabah bangkrut, nasabah yang mengalami musibah seperti bencana alam, nasabah yang sakit,nasabah yang terkena PHK dan berhenti bekerja merupakan salah satu faktor internal yang menyebabkan terjadinya pembiayaan KPR syariah bermasalah di BTN KC Syariah Jambi.

Berikut merupakan faktor internal yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk KPR syariah di BTN KC Syariah Jambi:

1. Karakter Nasabah Yang Buruk

Karakter nasabah yang buruk merupakan penyebab utama terjadinya pembiayaan KPR syariah bermasalah di BTN KC Syariah Jambi, yang mana karakter nasabah tidak dapat diprediksi karena karakter itu akan berubah seiringnya waktu. Walaupun sudah dilakukan analisis 5C pada tahap *character* dimana dijelaskan pada teori (Ismail, 2010) pada tahap analisis *character* pihak bank akan menganalisis tentang karakter nasabah, analisis ini harus dilakukan dengan benar

dan akan menilai apakah watak dari nasabah baik atau kurang baik. Namun realitanya banyak nasabah yang menunjukkan karakter buruknya seiring berjalan waktu. Pada waktu pembayaran kewajiban angsuran nasabah akan susah untuk dihubungi oleh pihak BTN KC Syariah Jambi, nasabah terlilit banyak hutang, nasabah dengan sengaja menunggak angsuran dan tidak memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban membayar pembiayaannya sesuai yang telah dijanjikan dengan pihak bank.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Aris Sukam selaku divisi *collection* mengatakan :

“Nasabah tidak ada kemauan untuk membayar kewajibannya kepada pihak bank, pada saat tanggal jatuh tempo nasabah tidak bisa dihubungi oleh pihak bank. Walaupun kami sudah melakukan analisa sebelumnya tetapi karakter nasabah dapat berubah seiring berjalannya waktu, pada saat analisa nasabah menunjukkan karakter baiknya tetapi seiring berjalannya waktu menunjukkan karakter buruknya.”

(Bapak Aris Sukam divisi *Collection*, 2 Juni 2025)

Dengan demikian dapat diketahui bahwa faktor internal penyebab utama terjadinya pembiayaan KPR syariah di BTN KC Syariah Jambi adalah karakter buruk nasabah. Karakter nasabah itu sulit untuk diprediksi dan akan berubah seiringnya waktu, walaupun sudah dilakukan analisis pembiayaan pada saat pengajuan pembiayaan tetap saja tidak bisa diprediksi karena biasanya nasabah akan menunjukkan karakternya yang baik, namun seiringnya waktu nasabah akan menunjukkan karakter buruknya. Yang sering terjadi di BTN KC Syariah Jambi yaitu nasabah yang terlilit hutang, nasabah tidak mempunyai kemuan untuk membayar kewajibannya kepada pihak bank dan dengan sengaja menunggak angsuran tersebut.

2. Kondisi Ekonomi Nasabah Mengalami Penurunan

Kondisi ekonomi nasabah yang mengalami penurunan merupakan faktor internal kedua yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah di BTN KC Syariah Jambi, dimana kondisi ekonomi nasabah menurun yang mengakibatkan nasabah tidak bisa membayar kewajiban angsurannya kepada pihak bank. kondisi

ini dapat diakibatkan oleh usaha nasabah yang mengalami kerugian bahkan kebangkrutan, nasabah mengalami PHK dalam pekerjaannya, pendapatan yang tidak menentu dan terdapatnya pengeluaran yang tidak diduga. Sehingga kemampuan nasabah dalam pengembalian pembiayaan angsuran tidak ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edo Pratama selaku nasabah pembiayaan KPR syariah, mengatakan bahwa:

“Tahun 2024 awal saya mengalami PHK dari Perusahaan retail yang menyebabkan kondisi perekonomian saya menurun, sedangkan pengeluaran banyak dan untuk mebiayai keperluan sekolah adik saya, sehingga membuat saya mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan KPR selama lebih dari 30 hari.”

(Bapak Edo Pratama Nasabah KPR Syariah, 2 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kondisi ekonomi nasabah yang menurun termasuk kedalam faktor internal yang menyebabkan terjadinya pembiayaan KPR syariah bermasalah, faktor ini dapat disebabkan karena usaha nasabah mengalami penurunan atau kebangkrutan, nasabah mengalami PHK sehingga membuat nasabah tidak memiliki penghasilan dan sulit untuk membayar kembali kewajiban angsurannya kepada pihak bank.

3. Terjadinya Bencana Alam

Terjadinya bencana alam menjadi faktor internal selanjutnya yang menyebabkan terjadinya pembiayaan KPR syariah bermasalah. faktor ini merupakan faktor yang tidak bisa diprediksi oleh pihak bank dan nasabah itu sendiri. Contohnya seperti gempa bumi, angin puting beliung, banjir, kebakaran.

“Terjadinya bencana alam tidak dapat di prediksi oleh pihak BTN KC Syariah Jambi, itu akan terjadi secara tiba-tiba contohnya seperti gempa, angin puting beliung, kebakaran, dan banjir, yang jika terjadi akan menyebabkan kerusakan tempat usaha nasabah dan mengakibatkan nasabah mengalami kerugian besar. Sehingga nasabah tidak bisa membayar kewajibannya kepada bank.”

(Bapak Aris Sukam divisi Collection, 2 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa terjadinya bencana alam termasuk kedalam faktor internal yang menyebabkan terjadinya

pembiayaan KPR syariah bermasalah. faktor ini dapat disebabkan oleh banjir, gempa bumi, kebakaran dan angin puting beliung. Jika salah satu bencana alam ini terjadi maka tempat usaha nasabah akan mengalami kerusakan serta nasabah akan mengalami kerugian besar. Sehingga hal ini akan berakibat kepada pendapatan nasabah yang menurun dan menyebabkan nasabah sulit untuk membayar kewajiban angsuran kepada pihak bank.

Sedangkan faktor eksternal timbul dari developer wanprestasi. Developer wanprestasi menjadi penyebab atau faktor eksternal yang terjadi di BTN KC Syariah Jambi. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Dicky Putra bahwa developer wanprestasi akan selalu ada.

“Wanprestasi akan timbul ketika developer tidak sanggup menyerahkan rumah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, atau developer membangun rumah tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah dijanjikan.”

(Bapak Dicky Operation Unit Head, 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa developer wanprestasi pasti akan ada. Yang dimaksud developer wanprestasi itu adalah dimana developer tidak sanggup untuk menyelesaikan rumah sesuai dengan perjanjian yang telah dijanjikan sebelumnya, adapula lainnya yaitu spesifikasi rumah atau bangunan tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan di awal.

Diatas merupakan faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan KPR syariah bermasalah di BTN KC Syariah Jambi. Faktor penyebab ini dibagi menjadi 2 yaitu faktor internal serta faktor eksternal. Menurut hasil wawancara peneliti menyebutkan bahwa 2 faktor ini yang terjadi di BTN KC Syariah Jambi. dikarenakan pihak BTN KC Syariah Jambi sudah cukup berpengalaman dalam pembiayaan KPR syariah, namun faktor eksternal dan internal ini termasuk kedalam faktor yang sulit untuk diprediksi dan dikontrol oleh pihak bank.

5.1.2 Kendala Strategi *Collection* dalam penanganan pembiayaan KPR bermasalah Di Bank BTN KC Syariah Jambi

Permasalahan awal yang menjadi akar dari berbagai kendala dalam

pelaksanaan tugas divisi *collection* BTN KC Syariah Jambi adalah kurangnya respon dan kerja sama dari pihak debitur serta minimnya sumber daya manusia (SDM) yang tersedia. Ketika proses penagihan dilakukan, banyak debitur yang tidak memberikan tanggapan terhadap upaya komunikasi yang dilakukan, baik melalui telepon, pesan, maupun kunjungan langsung ke lokasi tempat tinggal. Sikap tidak kooperatif ini menjadi penghambat utama dalam proses penyelesaian kewajiban pembiayaan, karena tanpa adanya komunikasi yang baik, tim *collection* tidak dapat mengidentifikasi kendala yang sebenarnya dihadapi debitur ataupun menyusun solusi yang sesuai dengan kondisi mereka.

Selain itu, permasalahan juga muncul dari sisi internal, yaitu terbatasnya jumlah personil yang dimiliki divisi *collection*. Dengan hanya dua orang petugas, beban kerja yang harus ditanggung sangat besar, karena mencakup ribuan nasabah KPR dan puluhan mitra developer. Situasi ini menyebabkan tim tidak dapat menjangkau seluruh nasabah bermasalah secara optimal, baik dari segi waktu, intensitas kunjungan, maupun kualitas pendekatan yang diperlukan. Kurangnya personil juga berdampak pada lambatnya respons terhadap pengaduan, keterbatasan dalam monitoring lapangan, serta berkurangnya kemampuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap setiap kasus pembiayaan bermasalah.

Permasalahan awal inilah yang kemudian berkembang menjadi kendala operasional dan strategi, yang apabila tidak ditangani secara serius, dapat menimbulkan risiko yang lebih besar terhadap kinerja pembiayaan, kepercayaan nasabah, dan reputasi lembaga secara keseluruhan.

“kondisi aktual di lapangan terkait pelaksanaan fungsi penagihan pada unit kami. Saat ini, kami hanya memiliki 2 orang personil pada tim *collection* yang bertugas untuk menangani sekitar 4.000 nasabah KPR serta berkoordinasi dengan 80 developer perumahan aktif”.

(Bapak Dicky Operation Unit Head, 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bisa dikatakan bahwa dalam pelaksanaan strategi *collection* pada BTN KC Syariah Jambi, terdapat sejumlah kendala yang signifikan dan memengaruhi efektivitas proses penagihan, khususnya

dalam menghadapi nasabah dengan pembiayaan bermasalah. Kendala yang sering dirasakan oleh divisi *collection* adalah rendahnya tingkat kooperatif dari pihak debitur. Banyak dari debitur yang tidak merespons panggilan telepon, pesan tertulis, maupun kunjungan langsung yang dilakukan oleh petugas *collection*. Ketika upaya komunikasi tidak diindahkan, maka proses penyelesaian kewajiban keuangan pun menjadi terhambat dan memerlukan waktu serta energi yang lebih besar untuk dilakukan pendekatan ulang. Sikap tidak kooperatif ini juga menunjukkan kurangnya kesadaran dan tanggung jawab sebagian debitur terhadap kewajiban pembiayaan yang telah disepakati dalam akad.

Selain faktor debitur, kendala 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. Jumlah ini sangat tidak sebanding dengan cakupan beban kerja yang harus dihadapi, yaitu menangani kurang lebih 4.000 nasabah KPR serta menjalin koordinasi aktif dengan 80 developer perumahan yang tersebar di wilayah Kota Jambi dan Kabupaten Muaro Jambi. Jumlah nasabah dan mitra developer yang begitu banyak menyebabkan upaya penagihan secara langsung maupun tindak lanjut keluhan menjadi tidak maksimal, karena keterbatasan waktu dan kapasitas kerja personil yang ada.

Kondisi ini menimbulkan tantangan besar dalam menjangkau seluruh nasabah bermasalah secara efektif, baik dari sisi waktu, tenaga, maupun pendekatan personal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kasus per nasabah. Ketimpangan antara jumlah personil dan cakupan tanggung jawab menyebabkan adanya kemungkinan keterlambatan dalam tindak lanjut kasus pembiayaan bermasalah, yang pada akhirnya dapat berdampak pada peningkatan risiko kredit bermasalah NPF (*non performing financing*) dan menurunnya kinerja divisi *collection* secara keseluruhan. Oleh karena itu, permasalahan ini perlu menjadi perhatian serius manajemen, agar dapat segera dicarikan solusi baik dari sisi penambahan tenaga kerja, peningkatan sistem monitoring digital, maupun peningkatan kapasitas komunikasi dengan nasabah dan mitra developer.

5.1.3 Langkah *Collection* Dalam Menangani Pembiayaan KPR Bermasalah Di Bank BTN KC Syariah Jambi

Suatu organisasi atau perusahaan jika ingin maju dan berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai merupakan salah satu faktor yang paling mendasar dalam menentukan berhasil atau tidaknya dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Perusahaan yang dikatakan baik dan efektif merupakan perusahaan yang didalamnya terdapat individu yang memiliki kinerja yang baik. Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan selama periode waktu tertentu (Sudarmanto, 2009) Adapula pengertian lain seperti kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Rosda, 2017)

Pemberian pembiayaan dapat mengakibatkan berbagai resiko yang disebabkan adanya kemungkinan tidak dilunasi oleh nasabah pada masa jatuh tempo pembiayaan ini. Banyak hal yang menyebabkan pembiayaan ini tidak dapat dilunasi nasabah pada waktunya. Maka dari itu pembiayaan harus ditangani. Pembiayaan bermasalah ini harus ditangani dengan tepat jika penanganannya tidak tepat akan berimbas pada kelancaran operasional bank bahkan jika dibiarkan akan mempengaruhi tingkat kesehatan bank. Bank dengan tingkat NPF rendah akan lebih dipercaya oleh masyarakat dibanding dengan bank yang memiliki tingkat NPF tinggi. Dalam rangka demi menjaga tingkat kepercayaan masyarakat maka pentinglah untuk mengatasi pembiayaan bermasalah atau NPF.

Dalam menangani penanganan pembiayaan bermasalah pada produk KPR syariah, BTN KC Syariah Jambi mempunyai divisi atau tim khusus dalam menangani pembiayaan bermasalah yaitu divisi *collection*. Menurut (Faturrahman, 2016) mengemukakan bahwa penanggulangan pembiayaan bermasalah dapat melalui upaya-upaya yang bersifat *preventif* (pencegahan) dan upaya yang bersifat *represif* (penyelesaian). Berdasarkan hasil observasi penulis di BTN KC Syariah Jambi, upaya yang dilakukan divisi *collection* yaitu bersifat *preventatif* (pencegahan). Berikut merupakan upaya yang dilakukan divisi *collection* dalam menangani pembiayaan bermasalah di BTN KC Syariah Jambi yaitu sebagai

berikut:

1) Melakukan *Reminder* Secara Rutin

Langkah pertama yang dilakukan oleh divisi *collection* dalam menangani pembiayaan bermasalah yaitu melakukan *reminder* secara rutin kepada nasabah. Pemberian *reminder* ini bertujuan untuk mengingatkan kepada nasabah tentang waktu jatuh tempo, jumlah angsuran yang harus dibayarkan. Pemberian informasi ini berupa pesan teks yang dikirim melalui aplikasi WhatsApp menggunakan nomor khusus BTN KC Syariah Jambi, lalu dapat berupa via telepon yang mana petugas tim penagih yang melakukannya dengan menggunakan nomor khusus yang telah disediakan pihak BTN KC Syariah Jambi. Seperti hasil wawancara oleh Bapak Edo Pratama mengatakan bahwa:

“Iya saya setiap awal bulan selalu mendapatkan reminder pembayaran angsuran via WhatsApp dari BTN KC Syariah Jambi. Terkadang jika saya sudah melewati jatuh tempo saya langsung dihubungi via telepon oleh petugas BTN KC Syariah Jambi.”

(Bapak Edo Pratama Nasabah KPR Syariah, 2 Juni 2025)

2) Melakukan Kunjungan Langsung

Langkah kedua yang dilakukan divisi *collection* dalam penanganan pembiayaan bermasalah yaitu melakukan kunjungan langsung ke nasabah yang bersangkutan. Divisi *collection* melakukan kunjungan langsung kepada nasabah jika nasabah tersebut tidak ada respon pada saat informasi melalui pesan teks dan telepon maka pihak *collection* akan melakukan kunjungan langsung kepada nasabah, kunjungan ini dimaksudkan untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami oleh nasabah sehingga melakukan tunggakan angsuran.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Aris Sukam selaku divisi *collection* sebagai berikut:

“Pada saat divisi *collection* mengunjungi rumah nasabah, kami ingin mengetahui langsung apa penyebab yang menjadikan nasabah tersebut belum membayar kewajiban angsuran. Banyak nasabah yang mengalami PHK, usahanya mengalami penurunan itu yang menyebabkan nasabah belum bisa membayar angsuran.”

(Bapak Aris Sukam divisi *collection*, 2 Juni 2025)

Pihak divisi *collection* akan menjelaskan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila nasabah mengalami keterlambatan pembayaran tersebut. Selain memberikan pengertian tersebut, divisi *collection* juga memberikan kesempatan atau jangka waktu bagi nasabah untuk membayar angsurannya yaitu sampai akhir bulan, karena ini berhubungan dengan target divisi *collection*.

3) Memberikan Surat Peringatan

Pengeluaran surat peringatan oleh divisi *collection* dilakukan ketika reminder via telepon maupun kunjungan pihak divisi *collection* kerumah nasabah sudah tidak berhasil sama sekali. Seperti hasil wawancara dengan Bapak Aris Sukam, mengatakan bahwa:

“Pihak kami akan memberikan surat peringatan kepada nasabah jika nasabah tersebut tidak mengindahkan peringatan awal atau pemberitahuan yang telah kami kirimkan melalui pesan teks. Maka kami akan langsung memberikan surat peringatan kepada nasabah tersebut.”

(Bapak Aris Sukam divisi *collection*, 2 Juni 2025)

Apabila nasabah telah menunggak pembayaran selama kurang lebih satu bulan maka pihak *collection* akan mengeluarkan surat peringatan (SP) 1. Jika nasabah langsung membayar angsuran tersebut maka otomatis nasabah akan dikatakan lancar kembali. Akan tetapi jika nasabah telah menunggak lebih dari 1 bulan dan akan mendekati 2 bulan, maka pihak divisi *collection* akan mengeluarkan SP 2, dan jika nasabah melakukan penunggakan sampai 3 bulan maka pihak divisi *collection* akan mengeluarkan SP 3, akan tetapi jika nasabah membayar di bulan ke 3 maka status nasabah akan menjadi SP 2 dan juga jika nasabah hanya membayar di SP 2 maka nasabah akan dikatakan sebagai nasabah SP 1.

4) Melakukan Restrukturisasi

Restrukturisasi merupakan sebuah langkah untuk penyelamatan pembiayaan nasabah, dapat berupa penjadwalan ulang, persyaratan kembali serta penataan kembali. Restrukturisasi terjadi apabila nasabah mampu membayar kewajibannya dan masih memiliki itikad baik untuk membayar angsurannya. Tim *collection* akan menawarkan program restrukturisasi kepada nasabah yang

memiliki itikad baik dan kooperatif dalam pembayaran angsuran. Nasabah yang mau memberikan informasi mengenai keterlambatan pembayaran, maka pihak *collection* pun akan memberikan solusi yaitu dengan melakukan restrukturisasi kepada nasabah. Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak Edo Pratama selaku nasabah pembiayaan KPR Syariah di BTN KC Syariah Jambi yang mengatakan bahwa:

“saya mengajukan permohonan restrukturisasi kepada pihak BTN KC Syariah Jambi karena saya terkena PHK di tempat kerja perusahaan retail dan menyebabkan kondisi ekonomi saya menurun, dari situ saya mengalami kesulitan membayar angsuran.”

(Bapak Edo Pratama Nasabah KPR Syariah, 2 Juni 2025)

Restrukturisasi yang diberikan oleh BTN KC Syariah Jambi dapat berupa *rescheduling* (penjadwalan ulang) seperti memperpanjang jangka waktu pembembiayaan, memperpanjang jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Untuk pengajuan restrukturisasi di BTN KC Syariah Jambi tidak terbatas, pada saat nasabah melapor ke pihak bank mengenai kesulitan keuangan sehingga tidak dapat membayar angsuran maka akan langsung diarahkan oleh pihak BTN KC Syariah Jambi untuk melakukan pengajuan restrukturisasi.

Dalam pengajuan restrukturisasi nasabah diharuskan datang langsung ke BTN KC Syariah Jambi dan mengisi formulir terkait pengajuan restrukturisasi, untuk batas pengajuan restrukturisasi tidak terbatas dan bisa kapan saja dilakukan. Tetapi harus menyertakan alasan yang logis pada saat pengajuan, pada proses restrukturisasi pun nanti nasabah akan di analisis kembali oleh pihak divisi *collection*.

5) Lelang

Langkah terakhir yang dilakukan oleh divisi *collection* BTN KC Syariah yaitu lelang, dimana strategi ini dilakukan karena pihak nasabah sudah tidak ada kemauan dalam membayar angsuran selama 3 bulan berturut-turut, dikarenakan pembiayaan sudah benar-benar macet. Serta sudah ditegur melalui surat peringatan 1,2,3 tetapi nasabah tidak mengusahakan maka pihak divisi *collection* sudah bisa

menjual agunan yang diberikan nasabah.

Untuk meningkatkan langkah yang optimal perlu ditetapkan standar yang jelas yang dapat menjadi acuan bagi seluruh karyawan. Standar dalam bekerja divisi *collection* mengacu kepada surat edaran Bank Indonesia nomor 14/17/DSAP/2012 mengenai mekanisme atau cara penagihan divisi *collection* serta etika divisi *collection*. Cara kerja divisi *collection* sudah mengikuti atau sudah sesuai dengan SOP dan surat edaran Bank Indonesia nomor 14/17/DSAP/2012. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Aris Sukam selaku divisi *collection* mengatakan bahwa kinerja divisi *collection* dikatakan optimal dilihat dari pencapaian target yang dilakukan selama satu bulan belakangan ini. Berikut merupakan data capaian target yang telah dicapai oleh divisi *collection* pada bulan April 2025:

Tabel 5.1

Data Capaian Target Divisi *Collection* KC Syariah Jambi

April 2025	Dalam Jutaan Rp	Capaian	Target
Outstanding	442.320.000.000	100.00%	100.00%
Kol 1	434.516.000.000	98.24%	98.71%
Kol 2	5.462.000.000	1.28%	0.92%
NPF	2.162.000.000	0.49%	0.37%

Sumber : Bank BTN KC Syariah Jambi

Gambaran di atas merupakan hasil pencapaian target yang telah berhasil diraih oleh divisi *Collection* BTN KC Syariah Jambi dalam beberapa waktu terakhir. Pencapaian ini mencerminkan upaya dan kinerja tim *collection* dalam menjalankan strategi penagihan, meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan di lapangan, seperti keterbatasan jumlah personil dan rendahnya tingkat kooperatif dari debitur. Hasil tersebut menjadi indikator positif atas komitmen divisi dalam mengoptimalkan penyelesaian pembiayaan bermasalah serta mempertahankan kualitas portofolio pembiayaan secara keseluruhan.

5.1.4 Perspektif Islam Dalam Menangani Pembiayaan KPR Bermasalah Di Bank BTN KC Syariah Jambi

Menurut Rakhmawati Perspektif Islam dalam menangani pembiayaan bermasalah di BPRS menekankan pentingnya penyelesaian yang berlandaskan prinsip keadilan dan syariah dengan tetap mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN). Penyelesaian dilakukan secara bertahap mulai dari pendekatan persuasif dan kekeluargaan, restrukturisasi pembiayaan melalui *rescheduling*, *reconditioning*, atau restrukturisasi akad, hingga langkah terakhir berupa penjualan jaminan, penghapusan pembiayaan (*write off*), maupun penyelesaian lewat jalur hukum. Hal ini menunjukkan bahwa Islam mengedepankan penyelesaian damai dan musyawarah sebagai prioritas, namun tetap memberi ruang bagi penyelesaian hukum apabila tidak tercapai kesepakatan, sehingga keberlangsungan lembaga keuangan syariah tetap terjaga tanpa mengabaikan hak dan kewajiban nasabah. (Rakhmawati, 2021)

Dalam perspektif Islam, pembiayaan bermasalah bukan hanya dipandang sebagai hambatan teknis dalam operasional perbankan, tetapi juga merupakan ujian dalam menjaga amanah, keadilan, serta prinsip-prinsip syariah yang mendasari setiap transaksi keuangan. Di Bank BTN KC Syariah Jambi, penanganan pembiayaan bermasalah dilaksanakan dengan tetap mengedepankan asas tolong-menolong dan musyawarah, sehingga upaya penyelesaian tidak semata-mata menekankan pada pengembalian modal, melainkan juga menjaga hubungan baik antara pihak bank dan nasabah. Hal ini penting, karena Islam menolak praktik riba, gharar, dan tindakan zalim yang dapat merugikan salah satu pihak, sehingga setiap langkah penyelesaian harus memastikan adanya keseimbangan hak dan kewajiban.

Secara praktik, bank syariah menerapkan tahapan penyelesaian pembiayaan bermasalah mulai dari pendekatan kekeluargaan dan persuasif, di mana pihak *collection* berupaya membangun komunikasi intensif dengan nasabah untuk mencari solusi terbaik. Apabila nasabah masih memiliki itikad baik, maka langkah berikutnya dilakukan melalui restrukturisasi pembiayaan dengan skema *rescheduling* (penjadwalan ulang cicilan agar lebih ringan). Upaya ini dilakukan agar nasabah tidak semakin terbebani dan tetap bisa melanjutkan kewajibannya sesuai prinsip syariah.

Namun demikian, apabila nasabah tidak menunjukkan itikad baik atau kondisi pembiayaan tidak memungkinkan lagi untuk direstrukturisasi, maka Bank BTN KC Syariah Jambi memiliki kewajiban menjaga dana masyarakat yang dikelolanya, sehingga penyelesaian dapat ditempuh melalui eksekusi jaminan atau jalur hukum. Meskipun demikian, langkah ini tetap dilaksanakan sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang menegaskan bahwa setiap penyelesaian harus berlandaskan prinsip keadilan dan tidak boleh menimbulkan kerugian sepihak.

Dengan demikian, perspektif Islam dalam menangani pembiayaan bermasalah di Bank BTN KC Syariah Jambi menekankan keseimbangan antara kepentingan lembaga keuangan syariah dan nasabah. Di satu sisi, bank harus menjaga keberlangsungan kinerja keuangannya agar tetap sehat dan amanah dalam mengelola dana masyarakat, sementara di sisi lain bank juga berkewajiban memberikan solusi yang adil dan maslahat bagi nasabah yang sedang mengalami kesulitan. Prinsip ini menunjukkan bahwa Islam tidak hanya memberikan aturan teknis dalam penyelesaian pembiayaan, tetapi juga membentuk kerangka moral dan etika agar hubungan antara bank dan nasabah tetap berada dalam koridor syariah.