

**SKIRPSI**  
**STRATEGI PENANGANAN**  
**NASABAH NPF (*NON PERFORMING FINANCE*) PEMBIAYAAN MIKRO**  
**MURABAHAH**  
**TERHADAP AKUNTABILITAS BANK**  
**(Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro)**

**Disusun Oleh :**

Nama : Devi Indri Yani  
NPM : 141260110



**Jurusan : S1 Perbankan Syariah**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1439 H/ 2018 M**

STRATEGI PENANGANAN NASABAH NPF (*NON PERFORMING FINANCE*)

PEMBIAYAAN MIKRO MURABAHAH TERHADAP AKUNTABILITAS  
BANK

(Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro)

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Nama : Devi Indri Yani

Npm : 141260110

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

Pembimbing II : Zumaroh, M.E.Sy

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1439 H/ 2018 M**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **STRATEGI PENANGANAN NASABAH NPF  
PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP AKUNTABILITAS  
BANK (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang  
Pembantu Metro)**

Nama : **DEVI INDRI YANI**  
NPM : 141260110  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

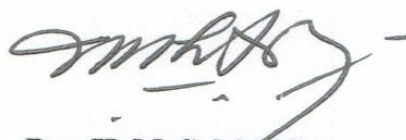
## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Januari 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001



**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudari Devi Indri Yani**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **DEVI INDRI YANI**  
NPM : 141260110  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **STRATEGI PENANGANAN NASABAH NPF  
PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP AKUNTABILITAS  
BANK (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang  
Pembantu Metro)**

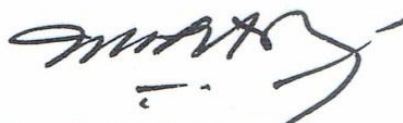
Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, Januari 2019

Pembimbing I,

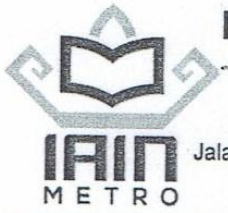


**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

Pembimbing II,



**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. 0281 / In. 28.3 / D / PP. 00.9 / 01 / 2019

Skripsi dengan judul: STRATEGI PENANGANAN NASABAH NPF (*NON PERFORMING FINANCE*) PEMBIAYAAN MIKRO MURABAHAH TERHADAP AKUNTABILITAS BANK (Studi Kasus BRI KCP. Metro), disusun Oleh: DEVI INDRIYANI, NPM: 141260110, Jurusan S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa, 15 Januari 2019

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Drs. H. M. Saleh, M.A

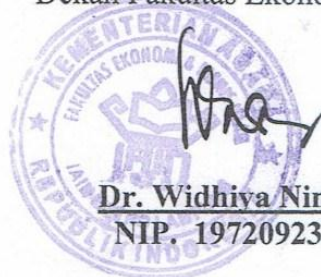
Penguji I : Liberty, SE, M.A

Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy

Sekretaris : Fitri Kurniawati, M.E.Sy

()  
()  
()  
()

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP. 19720923 200003 2 002

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini. Penulisan proposal ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Jurusan S1 Perbankan Syariah guna memperoleh gelar SE.

Upaya penyelesaian proposal ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Drs. H. M. Saleh, MA dan Zumaroh, M.E.Sy, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi, yang selanjutnya ucapan terima kasih kepada bapak dan ibu, selaku dosen, karyawan/karyawati IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam rangka pengumpulan data.

Kritik dan saran demi perbaikan proposal skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada, dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, Agustus 2018

Penulis

**Devi Indri Yani**  
**NPM. 141260110**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Penelitian Relevan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <b>NPF (<i>Non Performing Financing</i>)</b> .....	<b>13</b>
1. Pengertian NPF ( <i>Non Performing Financing</i> ) .....	13
2. Sebab-Sebab NPF ( <i>Non Performing Financing</i> ) .....	15
3. Kolektabilitas Pembiayaan.....	18
4. Strategi Penyelesaian NPF ( <i>Non Performing Financing</i> ).....	20
B. <b>Akad Murabahah</b> .....	<b>23</b>
1. Pengertian Akad <i>Murabahah</i> .....	23
2. Syarat dan Rukun Akad <i>Murabahah</i> .....	25
3. Landasan Hukum Akad <i>Murabahah</i> .....	26
C. <b>Akuntabilitas Publik</b> .....	<b>27</b>
1. Pengertian Akuntabilitas Publik.....	27
2. Jenis-Jenis Akuntabilitas Publik.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	32
B. Sumber Data.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Teknik Analisis Data.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank sebagai lembaga keuangan tentunya menjalankan fungsinya untuk menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali ke pihak yang sedang membutuhkan dana. Hal tersebut bertujuan agar bank mendapatkan keuntungan agar kegiatan pada bank tetap berjalan dan dapat berkembang. Akan tetapi dalam penyaluran dananya bank dihadapkan pada risiko kredit. Bank syariah yang termasuk lembaga keuangan juga dihadapkan dengan risiko kredit yang disebut pembiayaan bermasalah yang dilambangkan dengan NPF.<sup>1</sup>

Resiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang tentunya akan berdampak negatif bagi pendapatan bank dan membuat kerugian bagi bank tersebut. Risiko-risiko tersebut tidak dapat dihindari, akan tetapi dapat dikelola dan dikendalikan. Oleh karena itu, sebagaimana lembaga perbankan pada umumnya, bank syariah juga memerlukan serangkaian prosedur yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul sehingga akan mempengaruhi tingkat akuntabilitas Bank.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ferry N. Idroes, *Manajemen Resiko Perbankan*, (Jakarta: PT.raja Grafindo Persada, 2011), h.22

<sup>2</sup> Abdullah Saeed, *Menyoal Bank Syariah*, (Jakarta: Paramadina, 2004), h. 92-93



NPF (*Non Performing Financing*) adalah sebagai pembiayaan yang telah terjadi kemacetan antara pihak debitur yang tidak bisa memenuhi kewajibannya kepada pihak kreditur.<sup>3</sup> Tingkat NPF (*Non Performing Finance*) yang tinggi pada suatu Bank Syariah menunjukkan kualitas suatu bank tidak sehat.<sup>4</sup> Hal ini dapat berpotensi menjadi kerugian bagi bank tersebut sehingga laba yang diperoleh akan berkurang. Penundaan pembayaran oleh nasabah pembiayaan di satu sisi dapat mengganggu bank syariah dalam operasinya dan di lain sisi merugikan nasabah penabung karena tidak jadi mendapatkan keuntungan bagi hasil yang semestinya mereka terima.<sup>5</sup>

Kebutuhan masyarakat belakangan ini semakin meningkat. Tidak saja dari segi pangan, tapi juga sandang dan papannya. Banyak usaha-usaha kecil dan menengah tumbuh untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Munculnya usaha-usaha tersebut tentunya akan memerlukan modal didalam kegiatan operasionalnya. Untuk mendapatk modal-modal tersebut, para pengusaha akan mencari lembaga-lembaga keuangan atau lembaga pembiayaan.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Jaenal Effendy,dkk, “Factors Influencing Non-Performing Financing (Npf) At Sharia Banking”, *Jurnal Walisongo*, Vol.25.No.1 (2017), h.110

<sup>4</sup> Fauzan Fahrul, “ Pengaruh Tingkat Resiko Pembiayaan Musyarakah dan Pembiayaan Murabahah terhadap Tingkat Profitabilitas Bank Syariah (Studi pada bank Aceh Syariah cabang banda Aceh), *Jurnal Akuntansi*, Vol. 2, No. 1, (2012): 77.

<sup>5</sup> Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah; Teori dan Praktik Kontemporer* . Edisi kedua. (Jakarta: Salemba Empat,2014), h.45

<sup>6</sup> Tri Wahyuni dkk, “Prosedur Penyelesaian Pembiayaan Mikro Bermasalah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Buleleng”, dalam *VOKASI Jurnal Riset Akuntansi*, (FEB Undiksha), Vol. 2 No.2, Oktober 2013, h.176, dalam <https://anzdoc.com/tri-wahyuni-desak-nyoman-sri-werastuti-prosedur-penyelesaian.html>, diunduh pada 21 Maret 2018.

Perkembangan perekonomian belakangan ini akan membuat persaingan bagi lembaga-lembaga pembiayaan dalam menawarkan berbagai produk-produk yang dimilikinya. Tentunya para calon nasabah akan kebingungan dalam memilih lembaga pembiayaan yang sesuai dengan bidang usahanya. Kehadiran Bank Syariah yang belakangan ini mulai tumbuh dan berkembang memberikan pilihan baru bagi calon nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan. Salah satu bank yang dapat dijadikan pilihan yaitu Bank BRI Syariah KCP Metro.

Bank BRI Syariah KCP Metro hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Bank BRI Syariah KCP Metro seperti halnya bank syariah lainnya menggunakan sistem bagi hasil didalam melayani nasabahnya, termasuk dalam melayani kegiatan pembiayaan. Bank BRI Syariah KCP Metro ini mencoba menawarkan berbagai produk perbankan baik pembiayaan maupun pendanaan.<sup>7</sup>

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH		
		PEMBIAYAAN MIKRO	NPF	PERSENTASE
1	2016	270	15	5,55%
2	2017	350	17	4,86%
3	2018	540	22	5%
<b>JUMLAH</b>		1160	54	15,41%

---

<sup>7</sup> Bapak Hd, Kepala Cabang Bank BRI Syariah KCP Metro wawancara pada 20 Maret 2018 pukul 09.30WIB

Pembiayaan mikro adalah Pembiayaan yang diberikan kepada perorangan atau badan usaha yang akan atau sudah memiliki usaha yang berjalan 2 tahun. Jumlah nasabah pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Metro dari tahun ketahun memiliki peningkatan yang cukup signifikan. Jumlah nasabah NPF pun juga relatif sangat kecil. Adapun jumlah nasabah pembiayaan mikro di bank BRI Syariah KCP Metro selama 3 tahun terakhir mencapai 1160 dengan presentase nasabah NPF sebesar 15,41%. Adapun nasabah yang diberikan pembiayaan mikro adalah nasabah yang memiliki usaha yang berdiri selama satu tahun, kegiatan usaha dan omset perbulannya jelas.<sup>8</sup>

Pembiayaan mikro di bank syariah menggunakan sistem pembiayaan murabahah. Definisi murabahah merupakan akad yang digunakan atau perjanjian jual beli antara bank dengan nasabah. Produk dari BRI Syariah KCP Metro ini merupakan pembiayaan penyertaan modal usaha kecil yang khusus membiayai modal kerja mulai dari Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah) sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Akan tetapi walaupun sudah disepakatinya suatu akad, pembiayaan bermasalah tidak dapat dihindari. Bank akan selalu berhadapan dengan berbagai jenis resiko dengan kompleksitas yang beragam dan melekat pada kegiatan usahanya.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Bapak Vr, Account Officer Mikro Bank BRI syariah KCP Metro, wawancara pada 04 Mei 2018 pukul 15.00 WIB

<sup>9</sup> Bapak Hd, Pimpinan Capang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro wawancara pada 20 Maret 2018 pukul 09.30WIB

Pada saat kontrak pembiayaan berlangsung pihak Bank melakukan verifikasi dan monitoring terhadap usaha yang dijalankan nasabah dengan mewancarai nasabah. Pihak bank memastikan jenis usaha serta omset perbulannya. Bahkan saat proses monitoring berlangsung pihak Bank juga melakukan wawancara kepada tetangga kanan dan kiri memastikan apakah usaha tersebut benar-benar milik si nasabah pembiayaan.

Sebelum akad kontrak dilakukan, pihak Bank juga menganalisis nasabah menggunakan konsep 5C, memverifikasi nasabah mulai dari karakter, kemampuan, modal, jaminan, dan kondisi nasabah. Setelah dilakukan verifikasi data konsumen dengan hasil disetujui, langkah selanjutnya pihak Bank melakukan akad murabahah antara pihak bank dengan nasabah. Adapun hal-hal yang menyebabkan nasabah NPF akad murabahah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro adalah bukan karena kesalahan menganalisis karakter nasabah tapi dikarenakan faktor lain.<sup>10</sup>

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan nasabah NPF di Bank BRI Kantor cabang Metro adalah *Pertama*, ada musibah yang tak terduga, seperti ada keluarga yang sakit atau kecelakaan yang berkepanjangan, otomatis nasabah mendahulukan kepentingan keluarga terlebih dahulu. *Kedua*, keuntungan usaha yang tidak pasti, tidak selamanya usaha yang dibiayai selalu lancar. *Ketiga*, piutang tak tertagih. *Keempat*, ditipu rekan usaha semua modal dibawa kabur oleh rekan. Faktor-faktor tersebut yang

---

<sup>10</sup> Bapak Vr, Account Officer Mikro Bank BRI syariah KCP Metro, wawancara pada 14 September 2018 pukul 09.00 WIB

menyebabkan nasabah NPF diluar dari faktor analisa dan ferivikasi. Sifatnya tidak terduga dan tidak direncanakan nasaah dari awal pengajuan pembiayaan. Untuk nasabah yang mengalami kerugian yang dikarenakan kecelakaan kebakaran dalam usahanya pihak Bank memberikan asuransi selama 6 kali angsuran. Dengan adanya asuransi tersebut diharapkan nasabah mampu bangkit kembali dan membangun usahanya lagi sehingga tidak menjadi nasabah NPF.<sup>11</sup>

Jumlah nasabah NPF pembiayaan mikro tahun 2018 di Bank BRI Syariah KCP Metro sekitar 5%. Upaya yang dilakukan BRI Syariah dalam memitigasi resiko nasabah bermasalah dengan cara melihat adanya keterlambatan pembayaran angsuran atau tidak membayar dalam bulan pertama, maka akan dikenakan Surat Peringatan 1 (SP 1) sampai dengan SP 3 jika nasabah tidak membayar dalam jangka waktu 3 bulan. Setelah nasabah dikatakan NPF (bermasalah) tidak membayar dalam jangka waktu 90 hari maka nasabah bisa dimasukkan kedalam kolektabilitas 2. Kemudian pihak Bank akan memberikan Surat Pemberitahuan Lelang kepada nasabah dengan indikasi bahwa nasabah tidak mampu membayar. Jika disetujui oleh nasabah makan jaminan harus dilelang. Namun, ada cara lain yang digunakan oleh Account Officer Mikro untuk menangani nasabah pembiayaan mikro yang bermasalah dengan cara melihat kondisi nasabah masih komperatif atau tidak, karena jika nasabah masih komperatif maka

---

<sup>11</sup> Bapak Vr, Account Officer Mikro Bank BRI syariah KCP Metro, wawancara pada 14 September 2018 pukul 09.30 WIB

bisa dirunding atau dibicarakan secara kekeluargaan agar jaminan tersebut dilelang secara suka rela oleh keluarga nasabah. Sehingga tidak ada pihak yang dirugikan antara bank maupun nasabah.<sup>12</sup>

Selanjutnya penyebab terjadinya nasabah NPF pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Metro adalah dikarenakan pembiayaan tidak digunakan sesuai tujuan. Misalnya nasabah yang meminjam dana untuk modal kerja namun digunakan untuk pembiayaan secara konsumtif seperti membeli rumah, motor, mobil, dll. Hal ini sangat berpengaruh terhadap terjadinya nasabah NPF karena seharusnya secara modal bertambah dengan mendapat pembiayaan dari bank, namun ternyata modal tidak bertambah dan harus membayar angsuran setiap bulannya. Kejadian tersebut menjadi sorotan *account officer* BRI Syariah KCP Metro untuk lebih spesifikasi dalam menganalisis nasabah.<sup>13</sup>

Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh terhadap tingkat akuntabilitas Bank. Dimana Bank harus melakukan pelaporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan kegiatan pembiayaan mikro tersebut dan disampaikan pula kepada Pemerintah dan masyarakat luas untuk transparansi dan koordinasi. Ketika tingkat nasabah NPF di Bank BRI Syariah KCP Metro tinggi maka menandakan bahwa Bank tersebut tidak sehat.

---

<sup>12</sup>Bapak Vr, Account Officer Mikro Bank BRI syariah KCP Metro, wawancara pada 04 Mei 2018 pukul 15.00 WIB

<sup>13</sup> Bapak Vr, Account Officer Mikro Bank BRI syariah KCP Metro, wawancara pada 04 Mei 2018 pukul 15.00 WIB

Berdasarkan Hal Tersebut Maka Peneliti Tertarik Untuk Melakukan Penelitian Strategi Penanganan Nasabah NPF Pembiayaan Mikro Terhadap Akuntabilitas Bank (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro).

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka masalah yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana strategi penanganan nasabah NPF pembiayaan Mikro di Bank BRI Syariah KCP Metro?
2. Bagaimana implikasi strategi penanganan nasabah NPF terhadap akuntabilitas Bank?

## **C. Tujuan dan Manfaat penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengungkap dan mendeskripsikan strategi penanganan nasabah NPF pembiayaan Mikro di Bank BRI Syariah KCP Metro.
- b. Mengungkap dan mendeskripsikan implikasi strategi penanganan nasabah NPF terhadap akuntabilitas Bank.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai bahan kajian ilmiah bagi peneliti sendiri dalam bidang Perbankan Syariah, khususnya strategi penanganan nasabah NPF pembiayaan Mikro terhadap akuntabilitas bank di Bank Syariah.

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktisnya adalah untuk memberikan masukan bagi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) khususnya Bank Syariah untuk lebih baik dalam menerapkan strategi penanganan nasabah NPF pembiayaan Mikro bagi terhadap akuntabilitas Bank. Dapat bermanfaat terhadap pengambil kebijakan Bank Syariah sebagai lembaga keuangan.

#### **D. Penelitian Relevan**

Bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*Prior Research*) tentang persoalan yang dikaji. Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Untuk itu, tinjauan kritis terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam bagian ini. Sehingga dapat ditentukan dimana posisi penelitian yang akan dilakukan berada.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, (Metro: STAIN Jurai Siwo Metro, 2016), h. 39.



Penelitian yang dilakukan oleh Azizah Aziz, Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, penelitian skripsi yang berjudul “*Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Bone*”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi atau cara yang ditempuh oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Bone dalam menangani pembiayaan bermasalah, juga konsistensi pihak bank dalam menyelesaikan pembiayaan yang dianggap atau diputuskan bermasalah secara syar’i. Permasalahan yang diangkat dalam tesis ini mengupas faktor-faktor yang memicu terjadinya pembiayaan bermasalah baik secara internal maupun external berikut strategi yang diambil dalam menangani pembiayaan bermasalah tersebut Melalui berbagai proses tersebut, maka penelitian ini menghasilkan simpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi adanya pembiayaan bermasalah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Bone diantaranya adalah disebabkan oleh faktor external dan faktor internal yang menjadikan fungsi kontrol tidak berjalan. Sehingga dengan faktor-faktor tersebut, pihak bank mengantisipasi dengan langkah-langkah yang dianggap tepat menurut aturan perbankan dan Undang Undang Perbankan Syariah sebagai suatu strategi untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah, baik dengan strategi yang lunak maupun dengan strategi yang tegas, misalnya dengan melakukan penagihan

intensif terhadap seluruh nasabah penunggak atau menyerahkan ke lembaga arbitrase.<sup>15</sup>

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Zalpian Rabsya, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, penelitian skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Non Performing Financing (NPF), Return On Asset (ROA), Financing To Deposit Ratio (FDR), Terhadap Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Umum Syariah*”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh NPF, ROA, dan FDR terhadap dana pihak ketiga pada bank umum syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan rasio keuangan NPF, ROA, dan FDR mempunyai pengaruh terhadap DPK. Namun secara parsial rasio keuangan yang berpengaruh positif terhadap DPK yaitu NPF dan ROA. Sedangkan FDR berpengaruh negatif terhadap DPK. ROA berpengaruh positif dan signifikan terhadap DPK. artinya Jika profitabilitas bank meningkat maka DPK akan meningkat. Dan untuk hipotesis NPF berpengaruh positif terhadap DPK, akan tetapi berbeda dengan hipotesis yang diajukan yaitu variabel NPF berpengaruh negatif terhadap DPK, maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti NPF berpengaruh negatif terhadap DPK. Dengan meningkatnya NPF tidak diikuti dengan meningkatnya DPK. Alasannya karena semakin banyak pembiayaan bermasalah maka akan semakin buruk pula kualitas asetnya,

---

<sup>15</sup> Azizah Aziz, penelitian skripsi yang berjudul “Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Bone”, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar), 2012

sehingga masyarakat akan ragu untuk menyalurkan dananya. Sedangkan FDR berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Dana Pihak Ketiga. Artinya semakin tinggi rasio FDR maka DPK akan semakin rendah, alasannya karena deposan khawatir bank tidak mampu mengembalikan dananya. Berdasarkan hasil uji determinasi besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0.240, hal ini berarti 24% variasi dana pihak ketiga dapat dijelaskan oleh variasi dari tiga variabel yang berpengaruh terhadap dana pihak ketiga. Sedangkan sisanya ( $100\% - 24\% = 76\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model persamaan regresi.<sup>16</sup>

Penelitian lain dilakukan oleh Novi Lailatul Khoirunnisa, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini berjudul “Determinan *Net Performing Finance* (NPF) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia Tahun 2011-2015”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pendapatan nasional (GDP), inflasi, *Financing to Deposit Ratio* (FDR), dan *Capital Adequacy Ratio* (CAR) terhadap pembiayaan bermasalah (NPF) pada BPRS di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapatan nasional (GDP), inflasi, *Financing to Deposit Ratio* (FDR), dan *Capital Adequacy Ratio* (CAR) di Indonesia mempengaruhi tingkat nasabah NPF di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah BPRS di Indonesia dari tahun 2011-2015. Sehingga dalam menanggulangi peningkatan kredit bermasalah pada Bank

---

<sup>16</sup> Zalpian Rabsya, penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Non Performing Financing (NPF), Return On Asset (ROA), Financing To Deposit Ratio (FDR), Terhadap Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank Umum Syariah”, (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung), 2017.

Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), maka BPRS harus lebih peka terhadap kondisi perekonomian yang terjadi di Indonesia .<sup>17</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat ditegaskan bahwa penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini lebih spesifik menjelaskan pengaruh nasabah NPF Pembiayaan mikro terhadap tingkat akuntabilitas Bank. Berbeda dengan penelitian tahun sebelumnya yang hanya terfokus penyelesaian nasabah bermasalah, analisis NPF pada Dana Pihak Ketiga, Dimana pada penelitian ini hanya terfokus pada nasabah pembiayaan mikro dan melihat pengaruhnya pada akuntabilitas bank.

---

<sup>17</sup> Novi Lailatul Khoirunnisa, penelitian skripsi yang berjudul “Determinan *Net Performing Finance* (NPF) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia Tahun 2011-2015”, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2016.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. NPF (*Non Performing Financing*)

#### 1. Pengertian NPF (*Non Performing Financing*)

NPF (*Non Performing Financing*) adalah sebagai pembiayaan yang telah terjadi kemacetan antara pihak debitur yang tidak bisa memenuhi kewajibannya kepada pihak kreditur.<sup>18</sup> NPF (*Non Performing Financing*) ini dapat berupa pembiayaan yang tidak lancar, pembiayaan dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan, pembiayaan yang tidak menepati jadwal angsuran, serta pembiayaan yang memiliki potensi merugikan pihak bank.<sup>19</sup>

Pada hampir setiap lembaga keuangan syariah dapat dijumpai adanya NPF (*Non Performing Financing*). NPF (*Non Performing Financing*) yang banyak terjadi di kalangan lembaga keuangan tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan disebabkan oleh 2 hal yaitu dari pihak perbankan dan dari pihak nasabah.<sup>20</sup>

Menurut Mudrajat Kuncoro dan Suharjono, penyebab kredit macet atau NPF (*Non Performing Financing*) selain dari pihak bank dan debitur,

---

<sup>18</sup> Jaenal Effendy, dkk, "FACTORS INFLUENCING NON-PERFORMING FINANCING (NPF) AT SHARIA BANKING", *Jurnal Walisongo*, Vol.25.No.1 (2017), h.110

<sup>19</sup> Abdullah Saeed, *Menyoal Bank Syariah*, (Jakarta : Paramadina, 2004 ), h. 92-93

<sup>20</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, cet. VI, ( Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007 ), h. 115

juga dipengaruhi oleh informasi-informasi yang diberikan pihak bank kurang dimengerti oleh nasabahnya.<sup>21</sup>

Secara umum dalam hal mengenai pembiayaan yang bermasalah pihak Bank perlu melakukan penyelamatan sehingga tidak menimbulkan kerugian. Penyelamatan pembiayaan yang bermasalah menurut Kasmir meliputi: rescheduling, reconditioning, restructuring, kombinasi dan penyitaan jaminan.<sup>22</sup>

Bilamana terjadi NPF (*Non Performing Financing*) maka pihak Bank harus melakukan upaya untuk menangani NPF (*Non Performing Financing*) tersebut dengan melakukan upaya penyelamatan dan penyelesaian NPF (*Non Performing Financing*), agar dana yang disalurkan oleh Bank dapat diterima kembali.<sup>23</sup> Akan tetapi mengingat dana yang dipergunakan oleh bank syariah dalam memberikan pembiayaan berasal dari dana masyarakat yang ditempatkan pada bank syariah maka bank syariah dalam memberikan pembiayaan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank syariah dan kepentingan nasabahnya yang telah mempercayakan dananya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwasannya NPF (*Non Performing Financing*) adalah pembiayaan yang mengalami

---

<sup>21</sup> Mudrajat Kuncoro, dan Suhardjono, *Manajemen Perbankan*, Teori dan Aplikasi, Cet. 1, (Yogyakarta : BPFE, 2002 ), H. 128

<sup>22</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 116-117

<sup>23</sup> Khansa Fairuz Islami, "Analisis Pengaruh NPF (*Non Performing Financing*), FDR (*Financing to Deposit Ratio*), ROA (*Return On Asset*), dan BI Rate Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah Bank Umum Syariah di Indonesia," *Universitas Islam Indonesia*, 2018, h.5, <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/5371/JURNAL%20Khansa%20Fairuz.pdf?sequence=1>.

kemacetan yang tidak membayar dengan lancar antara nasabah dengan pihak Bank.

## 2. Sebab-Sebab NPF (*Non Performing Financing*)

Risiko dalam operasional perbankan selalu ada, salah satunya adalah risiko pembiayaan. Risiko ini muncul jika bank tidak mendapatkan kembali cicilan pokok ataupun keuntungan yang diperoleh dari pembiayaan atau investasi yang diberikan.<sup>24</sup> Risiko tersebut dalam bank syariah disebut pembiayaan yang bermasalah (*Non Performing Financing*). NPF (*Non Performing Financing*) dapat disebabkan oleh salah satu atau beberapa faktor yang harus dikenali secara dini oleh pejabat pembiayaan karena adanya unsur kelemahan baik dari sisi debitur, sisi bank maupun ekstern debitur bank<sup>25</sup>, yaitu:

- a. Sisi nasabah
  - 1) Faktor keuangan
  - 2) Hutang meningkat sangat tajam
  - 3) Hutang meningkat tidak seimbang dengan peningkatan aset
  - 4) Pendapatan bersih menurun
  - 5) Penurunan penjualan, biaya umum dan administrasi meningkat
  - 6) Perubahan kebijakan dan syarat-syarat penjualan secara pembiayaan

---

<sup>24</sup> Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Tangerang: Azkia Publisher, 2009), h.263

<sup>25</sup> Rukhul Amin, Haqiqi Rafsanjani, dan Abdul Mujib, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non- Performing Financing: Studi Kasus Pada Bank Dan Bpr Syariah Di Indonesia", *Jurnal Masharif al-Syariah*: Vol. 2, No. 2, (2017), h. 9–10.

- 7) Rata-rata umur piutang bertambah lama sehingga perputaran piutang semakin lambat
  - 8) Piutang tak teragih meningkat
  - 9) Perputaran persediaan semakin meningkat
  - 10) Keterlambatan memperoleh neraca nasabah secara teratur
  - 11) Tagihan yang terkonsentrasi pada pihak tertentu
- b. Faktor Operasional
- 1) Hubungan nasabah dengan mitra usahanya makin turun
  - 2) Terhambatnya pasokan bahan baku/bahan penolong
  - 3) kehilangan satu atau lebih pelanggan utama
  - 4) Pembinaan sumber daya manusianya kurang
  - 5) Tertundanya penggantian mesin dan peralatan yang sudah ketinggalan
  - 6) Sistem oprasional tidak efisien
  - 7) distribusi pemasaran yang terganggu
  - 8) Oprasional perusahaan mencemari lingkungan
- c. Sisi Eksternal
- Yang dapat didefinisikan sebagai penyebab NPF (*Non Performing Financing*):<sup>26</sup>
- 1) Perubahan kebijakan pemerintah disektor rill

---

<sup>26</sup> Rukhul Amin, Haqiqi Rafsanjani, dan Abdul Mujib, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NON- PERFORMING FINANCING: STUDI KASUS PADA BANK DAN BPR SYARIAH DI INDONESIA", *Jurnal Masharif al-Syariah*: 2, no. 2 (2017, h.10.



- 2) Perturan yang bersifat membatasi dan berdampak besar atas situasi keuangan dan operasional serta manajemen nasabah
  - 3) Kenaikan harga faktor-faktor produksi yang tinggi
  - 4) Perusahaan teknologi yang sangat kuat dalam industri yang diterjuni oleh nasabah
  - 5) Meningkatnya suku bunga pinjaman
  - 6) Resesi, devaluasi, inflasi, dan kebijakan moneter lainnya
  - 7) Peningkatan persaingan dalam bidang usahanya
  - 8) Bencana alam<sup>27</sup>
  - 9) Munculnya proses dari masyarakat sekitar lokasi usaha
- d. Sisi Bank

Yang dapat didefinisikan sebagai penyebab NPF (*Non Performing Financing*):<sup>28</sup>

- 1) Buruknya perencanaan financial atas aktifa tetap/modal kerja.
- 2) Adanya perubahan waktu dalam permintaan dan pembiayaan musiman
- 3) Menerbitkan cek kosong
- 4) Gagal memenuhi syarat-syarat dalam perjanjian pembiayaan
- 5) Adanya over pembiayaan atau under financing
- 6) Manipulasi data
- 7) Over taksasi agunan atau penilaian agunan terlalu tinggi

---

<sup>27</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Bisnis Kredit Perbankan*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka, 2015), h.92

<sup>28</sup> Trisadini P. Usanti dan Abd Somad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 101

- 8) Pembiayaan dengan tampilan atau fiktif
- 9) Kelemahan analisa oleh pejabat pembiayaan sejak awal proses pemberian pembiayaan
- 10) Kelemahan dalam pembinaan dan monitoring pembiayaan.<sup>29</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan sebab-sebab pembiayaan bermasalah dapat dilihat dari beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat diidentifikasi dan diverifikasi penyebabnya baik dari sisi nasabah, operasional, sisi eksternal, maupun sisi Bank. Pembiayaan bermasalah akan terjadi jika adanya kesalahan dalam menganalisa dari sisi tersebut. Semuanya harus dilakukan secara matang dan sesuai prosedur sesuai dengan SOP.

### 3. Kolektabilitas Pembiayaan

Ketidak lancarannya nasabah membayar angsuran pokok maupun bagi hasil atau profit margin pembiayaan mengakibatkan adanya kolektabilitas pembiayaan.<sup>30</sup> Tujuan penetapan kolektabilitas pembiayaan adalah untuk mengetahui kualitas pembiayaan sehingga bank dapat mengantisipasi risiko secara dini karena risiko pembiayaan dapat mempengaruhi kelangsungan usaha bank, di samping itu penetapan kolektabilitas pembiayaan digunakan untuk menetapkan tingkat cadangan potensi kerugian akibat pembiayaan bermasalah. Secara umum kolektabilitas pembiayaan dikategorikan menjadi 4 macam, yaitu:

---

<sup>29</sup> Mudrajat Kuncoro, dan Suhardjono, *Manajemen Perbankan ...*, h.131

<sup>30</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 312

a. Lancar atau kolektabilitas 1

- 1) Pembayaran tepat waktu, perkembangan rekening baik, tidak ada tunggakan, serta sesuai dengan persyaratan pembiayaan.
- 2) Hubungan debitur dengan bank baik dan debitur selalu menyampaikan informasi keuangan secara teratur dan akurat.
- 3) Dokumentasi pembiayaan lengkap dan pengikatan agunan kuat.

b. Kurang Lancar atau kolektabilitas 2

- 1) Terdapat tunggakan bayaran pokok dana atau bagi hasil yang telah melampaui 90 hari sampai dengan 180 hari.
- 2) Terdapat cerukan/*overdraft* yang berulang kali khususnya untuk menutupi kerugian operasional dan kekurangan arus kas.
- 3) Hubungan debitur dengan bank memburuk dan informasi keuangan debitur tidak dapat dipercaya.
- 4) Dokumentasi pembiayaan kurang lengkap dan pengikatan agunan yang lemah.
- 5) Pelanggaran terhadap persyaratan pokok pembiayaan.
- 6) Perpanjangan pembiayaan untuk menyembunyikan kesulitan keuangan.

c. Diragukan atau kolektabilitas 3

- 1) Terdapat tunggakan pembayaran pokok atau bagi hasil yang telah melampaui 180 hari sampai dengan 270 hari.
- 2) Terjadi cerukan/*overdraft* yang bersifat permanen khususnya untuk menutupi kerugian operasional dan kekurangan arus kas.

- 3) Hubungan debitur dan bank memburuk dan informasi keuangan debitur tidak tersedia atau tidak dapat dipercaya.
- 4) Dokumentasi pembiayaan tidak lengkap dan pengikatan agunan yang lemah.
- 5) Pelanggaran yang principal terhadap persyaratan pokok perjanjian pembiayaan.

d. Macet atau kolektabilitas 4

- 1) Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bagi hasil yang telah melampaui 270 hari.
- 2) Dokumentasi pembiayaan dan atau pengikatan agunan tidak ada.<sup>31</sup>

4. Strategi penyelesaian NPF (*Non Performing Financing*)

Strategi penyelesaian NPF atau nasabah pembiayaan bermasalah sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah : 280

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ

تَعْلَمُونَ

*Artinya: Dan jika (orang yang berutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.)*

---

<sup>31</sup> Ibid, h. 252-257

Bank dalam menyalurkan pembiayaan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan pihak lembaga dan kepentingan anggota yang telah mempercayakan dananya, resiko NPF (*Non Performing Financing*) dapat di perkecil dengan jalan salah satunya melakukan analisis pembiayaan sebelum memberikan pembiayaan kepada anggota.<sup>32</sup> Adapun analisis penilaian Bank terhadap nasabah dilihat dari 5 konsep<sup>33</sup> yaitu:

- 1) *Character* (watak), yaitu sifat anggota memiliki watak, moral dan sifat kepribadian yang baik.
- 2) *Capacity* (kemampuan), yaitu kemampuan menalakan usaha guna untuk memperoleh laba yang diharapkan sehingga dapat mengembalikan pembiayaan yang diterima.<sup>34</sup>
- 3) *Capital* (modal), yaitu jumlah modal sendiri yang memiliki calon anggota pembiayaan.
- 4) *Condition* (kondisi), yaitu kondisi usaha calon anggota yang dipengaruhi oleh sosial dan ekonomi.
- 5) *Collateral* (jaminan), yaitu aset atau benda yang diserahkan calonanggota untuk anggunan terhadap pembiayaan yang diterimanya.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Trisandini P. Usani dan abd. Shomat, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.67.

<sup>33</sup> Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), h. 204

<sup>34</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta:Kencana, 2011), h.119

<sup>35</sup> Trisandini P. Usani dan abd. Shomat, *Transaksi Bank Syariah..*, h.68-69

Bank wajib menerapkan analisa menggunakan 5C, yaitu character atau watak calon anggota, capacity atau kemampuan calon anggota untuk menjalankan usahanya guna memperoleh keuntungan untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya, *capital* atau modal sendiri yang dimiliki oleh calon anggota pembiayaan, *condition* atau kondisi usaha calon anggota pembiayaan, dan *colleteral* atau jaminan aset ataupun benda yang diserahkan calon anggota pembiayaan untuk tanggungan terhadap pembiayaan.

Restrukturisasi pembiayaan adalah upaya yang dilakukan Bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya, antara lain melalui:<sup>36</sup>

- a. Penjadwalan kembali (*rescduling*), yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya.<sup>37</sup>
- b. Persyaratan kembali (*reconditioning*), yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada Bank,<sup>38</sup> anatara lain meliputi:
  1. Perubahan jadwal pembyaran
  2. Perubahan jumlah angsuran
  3. Perubahan jangka waktu

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, h. 109-115

<sup>37</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Bisnis Kredit Perbankan..*, h.96

<sup>38</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012),h.449

4. Perubahan nisbah dalam pembiayaan murabahah
  5. Perubahan proyeksi bagi hasil dalam pembiayaan murabahah
  6. Pemberian potongan
- c. Penataan kembali (*restructuring*), yaitu perubahan persyaratan pembiayaan yang antara lain meliputi: <sup>39</sup>
- a) Penambahan dana fasilitas pembiayaan Bank .
  - b) Konversi akad pembiayaan .
  - c) Konversi pembiayaan menjadi surat berharga syariah berjangka waktu menengah .
  - d) Konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan nasabah, yang dapat di sertai dengan *rescheduling* atau *recondition*.

Strategi-strategi tersebut harus diupayakan oleh pihak bank untuk mengurangi dan mencegah NPF (*Non Performing Financing*) yang dilakukan oleh nasabah. Dengan demikian perusahaan dalam operasionalnya akan terus mengalami peningkatan dan juga meningkatkan kualitas operasional bank tersebut.

## **B. Akad Murabahah**

### 1. Pengertian Akad *Murabahah*

*Murabahah* secara bahasa berasal dari lafazh *ribb* yang berarti ziyadah (tambahan). Sedaangkan pengertian *murabahah* secara istilah telah banyak

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, h.449

didefinisikan oleh para fuqaha. Misalnya Hanafiyah mengartikan murabahah dengan menjual sesuatu yang dimiliki senilai harga barang itu dengan tambahan ongkos. Senada dengan pengertian ini dikemukakan pula oleh Malikiyah, yang mengartikan murabahah dengan menjual barang sesuai dengan pembeli disertai dengan tambahan keuntungan yang diketahui oleh penjual dan pembeli.<sup>40</sup>

*Murabahah* adalah akad jual beli atas suatu barang, dengan harga yang di sepakati antara penjual dan pembeli, setelah sebelumnya penjual menyebutkan dengan sebenarnya harga perolehan atas barang tersebut dan besarnya keuntungan yang diperolehnya.<sup>41</sup>

Al-Qur'an tidak pernah secara langsung membicarakan murabahah meski disana ada sejumlah acuan tentang jual beli, laba, rugi, dan perdagangan. Demikian pula, tampaknya tidak ada hadis yang memiliki rujukan langsung kepada murabahah. Para ulama geerasi awal, semisal Malik dan Syafi'i yang secara khusus mengatakan bahwa jual beli mrabahah adalah halal, tidak memperkuat pendapat mereka dengan bahwa jual beli murabahah adalah "salah satu jenis jual beli yang tidak dikenal pada zaman Nabi atau para sahabatnya." Menurut mereka, para tokoh ulama mulai menyatakan pendapat mereka tentang murabahah pada seperempat pertama abad kedua Hijriyah, atau bahkan lebih akhir lagi. Mengingat tidak adanya

---

<sup>40</sup> Hedi Suhedi dkk, *BMT & Bank Islam*, (Antapi Bandung: Pustaka BaniQuraisy, 2004), h. 16.

<sup>41</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, jilid 5 (Jakarta, Gema Insani, 2011), h. 358



rujukan, baik di dalam Al-Qur'an maupun hadis sahih yang diterima umum, para *fuqaha* harus membenarkan murabahah dengan dasar yang lain. Malik membenarkan keabsahannya dengan merujuk kepada praktik penduduk Madinah, “ Ada kesepakatan pendapat di sini (Madinah) tentang keabsahan seseorang yang membelikan pakaian di kota, dan kemudian ia membawanya ke kota lain untuk menjualnya lagi dengan suatu keuntungan yang disepakati.”

Syafi'i, tapi menyadarkan pendapatnya pada suatu teks syariah, berkata, “Jika seseorang menunjukkan suatu barang kepada seseorang dan berkata, ‘belikan barang (seperti) ini untukku dan aku akan memberimu keuntungan sekian . “Lalu orang itu pun membelinya, maka jual beli ini adalah sah,”

Faqih mazhab Hanafi, Marghinani (w.593/1197), membenarnya keabsahan *murabahah* berdasarkan syarat-syarat yang penting bagi keabsahan suatu jual beli ada dalam murabahah, dan juga karena orang memerlukannya. Faqih dari mazhab Syafi'i, Nawawi (w.'676/1277) cukup menyatakan, “*Murabahah* adalah boleh tanpa ada penolakan sedikit pun.”<sup>42</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat diuraikan bahwasannya *Murabahah* adalah jual beli antara dua belah pihak yang telah di sepakati di

---

<sup>42</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: PT Raja Grafindo 2008), h. 145.

awal dengan dimana harga jualnya terdiri atas harga barang di tambah nilai keuntungan yang disepakati di awal perjanjian dua belah pihak.

## 2. Rukun Dan Syarat Akad *Murabahah*

### a. Rukun *Murabahah*<sup>43</sup>

- 1) Ba'iu (penjual)
- 2) Musytari (pembeli)
- 3) Mabi' (barang yang diperjual belikan)
- 4) Tsaman (harga barang)
- 5) Ijab qabul (pernyataan serah terima)

### b. Syarat *Murabahah*

- 1) Syarat yang berakad (bai'u dan musytar) cakap hukum dan tidak dalam keadaan terpaksa.<sup>44</sup>
- 2) Barang yang diperjualbelikan (mabi') tidak termasuk barang yang haram dan jenis maupun jumlahnya jelas.
- 3) Harga barang (tsaman) harus dinyatakan secara transparan (harga pokok dan komponen keuntungan) dan cara pembayaran disebutkan dengan jelas.
- 4) Pernyataan serah terima (ijab qabul) harus jelas dengan menyebutkan secara spesifik pihak-pihak yang berakad.<sup>45</sup>

## 3. Landasan Hukum Akad *Murabahah*

---

<sup>43</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Azkia Publisher, 2009).  
h. 28

<sup>44</sup> Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h.73

<sup>45</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management....*, h.146-147.

a. Al-Quran Surah Al-Baqarah (2): 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ  
مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ  
الرِّبَا فَمَن جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ  
عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

*Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinyan orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhan, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*<sup>46</sup>

b. Al-Hadist

Sedangkan sabda Rasulullah SAW tentang akad Murabahah yaitu:

Artinya: dari Suhaib Ar-Rumi r.a bahwa Rasulullah SAW bersabda tiga hal yang didalamnya terdapat keberkahan: jual beli secara tangguh, muqaradhah (mudharabah) dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah bukan untuk dijual (HR ibn Majah).<sup>47</sup>

c. Hadis riwayat Tirmizi

*“pedagang yang jujur dan terpercaya, maka dia bersama Nabi, orang-orang yang jujur dan para syuhada.”*

<sup>46</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada 2008), h. 146

<sup>47</sup> Ibnu hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram*, alih bahasa: Harun Zen dan Zenal Mutaqin, *Bulughul Maram, Cet.I*, (Bandung: penerbit Jabal, 2011), h. 227.

## C. Akuntabilitas Publik

### 1. Pengertian Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas publik merupakan kewajiban bagi pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*pincipal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk menerima pertanggungjawaban tersebut.<sup>48</sup> Lain halnya menurut Mahmudi, Akuntabilitas publik merupakan kewajiban agen untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (*principal*).<sup>49</sup>

Dari kedua pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban dari pemegang amanah untuk mengelola, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas yang berkaitan dengan amanah tersebut kepada pemberi amanah. Adanya akuntabilitas dapat sebagai sarana/bukti bahwa suatu amanah sudah dikerjakan atau dilaksanakan dengan baik.

### 2. Jenis-Jenis Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas publik terdiri atas dua macam yaitu: akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) dan akuntabilitas horisontal (*horizontal*

---

<sup>48</sup> Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*, (Yogyakarta: CV Andi Offset: 2002), h.20

<sup>49</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*,. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN :2005), h.9

*accountability*). Akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) merupakan pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerinrah pusat, dan pemerintah pusat kepada MPR. Akuntabilitas horisontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.<sup>50</sup>

Kunci penting dalam mewujudkan akuntabilitas yaitu adanya pemberian kapasitas untuk melaksanakan suatu aktivitas, adanya pemberian keleluasaan (*diskresi*) dan adanya pemberian kewenangan. Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horisontal (*horizontal accountability*), bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (*vertical accountability*).<sup>51</sup>

Suatu organisasi publik dapat dikatakan akuntabel apabila memenuhi empat dimensi akuntabilitas. Adapun keempat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yaitu:

1. Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*Accountability for Probity and Legality*).

---

<sup>50</sup> Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik...*, h.20

<sup>51</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik...*,h.9

Akuntabilitas kejujuran (*accountability for probity*) berkaitan dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) berkaitan dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

2. Akuntabilitas Proses (*Process Accountability*).

Akuntabilitas proses terkait dengan prosedur yang digunakan sudah cukup baik atau belum dalam menjalankan tugas, yang meliputi kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses diwujudkan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya mark up dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan, serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahal biaya pelayanan publik dan kelambanan dalam pelayanan.

3. Akuntabilitas Program (*Program Accountability*).

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan sudah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.

4. Akuntabilitas Kebijakan (*Policy Accountability*).

Akuntabilitas kebijakan berkaitan dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada DPR/DPRD dan masyarakat luas, atas kebijakan-kebijakan yang diambil Ellwood (1993).<sup>52</sup>

Adapun indikator Akuntabilitas menurut Loina Lalolo Krina P sebagaimana yang dikutip oleh Mardiasmo dibagi menjadi lima yaitu:

- a. Proses pembuatan sebuah keputusan yang dibuat secara tertulis, tersedia bagi warga yang membutuhkan, dengan setiap keputusan yang diambil sudah memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku, dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
- b. Akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan caracara mencapai sasaran suatu program.
- c. Kejelasan dari sasaran kebijakan yang telah diambil dan dikomunikasikan.
- d. Penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan melalui media masa akses publik pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat.
- e. Sistem informasi manajemen dan monitoring hasil.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik...*, h.21

<sup>53</sup> *Ibid.*, h.23

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu obyek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.<sup>54</sup> Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Metro, Jl. AH Nasution No.186, Yosorejo, Metro Timur., Kota Metro.

Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Berkenaan dengan hal ini, menurut Bogdan dan Taylor bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara *holistic* (utuh).<sup>55</sup> Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk mendiskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah

---

<sup>54</sup> Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), h. 46.

<sup>55</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta :PT Bumi Aksara,2014), hal.82.



ataupun rekayasa manusia. Penelitian secara deskriptif ini dapat mengetahui secara langsung strategi penanganan nasabah NPF pembiayaan Mikro dan implikasinya terhadap akuntabilitas Bank.

## **B. Sumber Data**

Sumber data adalah subyek yang dapat memberikan data atau informasi yang dibutuhkan. Sedangkan data merupakan hasil pencatatan baik berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi.

Sumber data yang digunakan didalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer yaitu sumber data pertama yang diperoleh langsung di lapangan dari nara sumber yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.<sup>56</sup> Dalam mendapatkan sumber data primer peneliti mewawancarai langsung Bapak Hadi selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Bapak Very selaku Account Officer Mikro Bank BRI Syariah KCP Metro, dan enam nasabah NPF di Bank BRI Syariah KCP Metro.

### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data yang dihasilkan dari data ini adalah data sekunder.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal.129.

<sup>57</sup> *Ibid*, hal.129.

Dalam rangka mendapatkan sumber data sekunder peneliti mempelajari, mencatat dan mengutip dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian, dengan membaca literatur, makalah dan mencari informasi dari pihak lain yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas. Didalam hal ini sumber data yang diperoleh dari beberapa buku diantaranya: Trisandini P. Usani dan abd. Shomat, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), Mudrajat Kuncoro, dan Suhardjono, *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*, Cet. 1, (Yogyakarta : BPFE, 2002 ).

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Wawancara (Interview)**

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara.<sup>58</sup>

Dengan demikian metode wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi dengan tujuan mendapatkan informasi penting yang diinginkan. Dalam kegiatan wawancara terjadi hubungan antara

---

<sup>58</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodelogi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), h. 105.

dua orang atau lebih, dimana keduanya berperilaku sesuai dengan status dan peranan mereka masing-masing. Wawancara dibedakan menjadi tiga macam yaitu, wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Sedangkan wawancara semiterstruktur merupakan wawancara yang dimana pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Dan wawancara tak berstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>59</sup>

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur dimana dalam hal ini observe hanya mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah dipersiapkan. Sedangkan narasumber diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban. Metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan data tentang strategi penanganan nasabah NPF pembiayaan mikro terhadap akuntabilitas bank. Pihak yang akan

---

<sup>59</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 73.

diwawancarai adalah Bapak Hadi selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, Bapak Very selaku Account Officer Mikro Bank BRI Syariah KCP Metro, dan 6 (enam) nasabah NPF di Bank BRI Syariah KCP Metro.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>60</sup>

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang ada di BRI Syariah KCP Metro. Upaya lain dalam metode dokumentasi yaitu menelusuri dan menelaah buku-buku serta karya ilmiah yang berkaitan dengan pengaruh penerapan kantong plastik berbayar terhadap minat pembelian konsumen dalam membeli produk barang atau jasa yang telah ditawarkan.

## D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi kemudian mempelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami.<sup>61</sup> Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini

---

<sup>60</sup>Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), h. 274.

<sup>61</sup>*Ibid*, h.244,

adalah metode analisis kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian.

Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang mendalam, berorientasi pada kasus dari sejumlah kecil kasus, termasuk satu studi kasus.<sup>62</sup> Data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif. Berfikir induktif adalah suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.

Berdasarkan keterangan diatas maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif dan informasi strategi nasabah NPF pembiayaan Mikro terhadap akuntabilitas Bank di Bank BRI KCP Metro.

---

<sup>62</sup> Marisan, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta : Kencana, 2012), h. 22.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro  
Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syari'ah Islam.<sup>63</sup>

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syari'ah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah

---

<sup>63</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah, 01 November 2018

menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Pada tanggal 15 November 2010 operasional Kantor Cabang Pembantu di Kota Metro dimulai. Tepatnya beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 28 Kota Metro. Namun saat ini operasional BRI Syariah KCP Metro telah berpindah ke lokasi yang lebih strategis yaitu beralamat di Jl. AH Nasution No. 186, Yosorejo, Metro Timur, Kota Metro Lampung.<sup>64</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi:

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

---

<sup>64</sup> Bapak Hd, Pimpinan Capang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 09.30WIB

2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etikasesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.<sup>65</sup>

#### Motto

BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “BersamaWujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan dari visi dan misi BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh *stake holder* BRI Syariah baik *internal* (seluruh karyawan) maupun *external* (nasabah) merupakan instrumen yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stake holder*.<sup>66</sup>

### 3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas dan pekerjaan yang akan di kerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing masing personil.

---

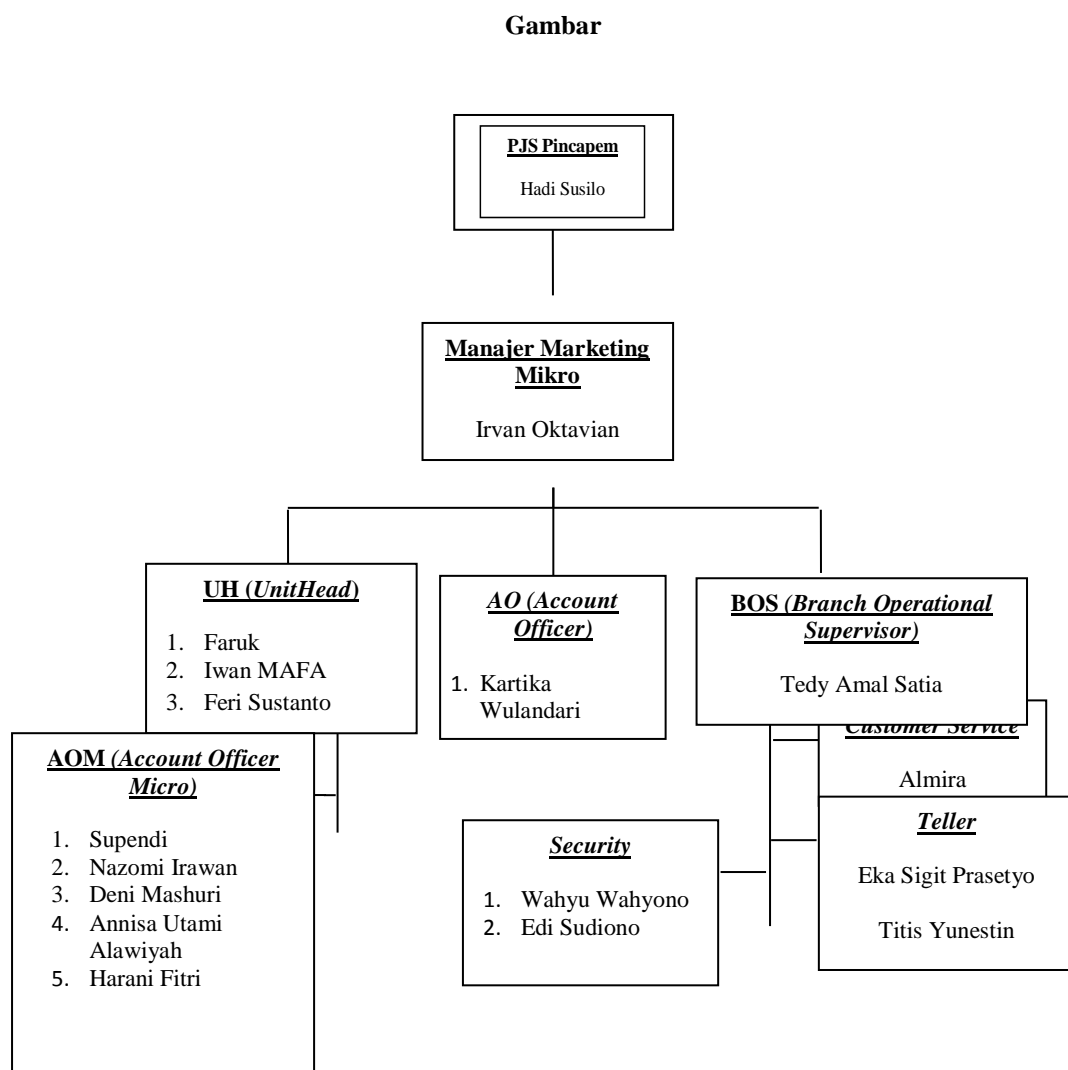
<sup>65</sup> Ibu Ar, (*Customer Service*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 10.00 WIB

<sup>66</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah, 01 November 2018



Berdasarkan fungsi masing-masing personil, suatu organisasi akan berjalan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun Struktur organisasi BRI Syariah KCP Metro sebagai berikut:<sup>67</sup>



---

<sup>67</sup> Ibu Ar, (*Customer Service*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 10.00 WIB

## **B. Penanganan Nasabah NPF (*Non Performing Finance*) Pembiayaan Mikro Murabahah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro**

Bentuk pembiayaan yang ada di BRI Syariah salah satunya adalah pembiayaan mikro murabahah. Karena, penerapan pembiayaan murabahah yang ada di BRI Syariah sangat simple dan memudahkan para anggotanya, sehingga pembiayaan ini sangat diminati para anggota BRI Syariah dan peminatnya pun sangat tinggi.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Vo selaku *Unit Micro Syariah Head* dan Ibu An Utami selaku *Account Officer Micro* maka penulis dapat mengemukakan bahwa prosedur pembiayaan mikro dilakukan secara bertahap yaitu sebagai berikut:<sup>69</sup>

### 1. Tahap permohonan pembiayaan

Pada tahap ini calon nasabah mengajukan permohonan pembiayaan mikro secara tertulis pada pihak BRI Syariah. Permohonan fasilitas pembiayaan dapat mencakup penambahan fasilitas yaitu nasabah mengajukan pembiayaan mikro tambahan dengan ketentuan nasabah pada pembiayaan pertama telah berjalan setelah 6 bulan pertama dan pada angsuran ke 7 dengan kondisi lancar persyaratan jaminan untuk pencairan

---

<sup>68</sup> Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 11.00 WIB

<sup>69</sup> Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 11.00 WIB

dan memeriksa kelengkapan data. Calon nasabah datang ke kantor kemudian di bantu oleh customer service mengisi formulir pendaftaran atau formulir pengajuan permohonan pembiayaan yang sudah di sediakan pihak bank. Bilamana nasabah tidak dapat datang ke kantor maka pihak AOM (Account Officer Micro) yaitu staff marketing akan mendatangi nasabah dan memberikan formulir pembiayaan untuk diisi lengkap. Calon nasabah harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam hal pengajuan permohonan pembiayaan.

Setelah permohonan diterima, pihak bank mulai bekerja melalui investigasi awal dengan mencari informasi mengenai diri nasabah ke berbagai sumber. Apabila hasilnya menunjukkan sinyal positif maka dilanjutkan ke tahap berikutnya, akan tetapi bila sebaliknya, maka bank akan cepat menolak permohonan pembiayaan. AOM akan membuat Laporan Kunjungan Nasabah (LKN) dimana LKN berisi 3 lampiran masing-masing berisi laporan omset, laporan biaya-biaya seperti biaya listrik, biaya rumah tangga dan lain-lain, deskripsi mengenai persaingan usaha sejenis, kualitas barang produksi serta omset per bulan.

## 2. Tahap Analisis Pembiayaan

Pada tahap pemeriksaan setelah syarat-syarat dilengkapi, maka AOM (Account Officer Micro) akan melakukan checking serta peninjauan langsung ke lapangan tentang layak atau tidaknya calon nasabah, dengan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan permohonan pembiayaan. Pihak AOM (Account Officer Micro) akan menganalisa permohonan pembiayaan

berdasarkan analisis berbasis 5C dan 1S meliputi *character, capacity (capability), capital, condition of economy, collateral* dan syariah.

### 3. Tahap pemberian putusan pembiayaan

Berdasarkan hasil analisis pembiayaan yang dilakukan, bank akan membuat kesimpulan mengenai kelayakan proposal pembiayaan yang dibuat oleh AOM. Jika layak AOM (*Account Officer Micro*) akan menyusun proposal pembiayaan untuk diajukan ke pejabat pembiayaan yang berwenang agar disetujui oleh pejabat tertentu. Keputusan persetujuan pembiayaan berupa mengabulkan sebagian atau seluruh permohonan pembiayaan dari calon nasabah dengan meneliti dokumen-dokumen yang berkaitan atau mendukung putusan pembiayaan masih berlaku, sah, lengkap dan berkekuatan hukum. Dalam melaksanakan kegiatan pemutusan dan persetujuan, BRI Syariah menetapkan limit delegasi di tiap jenjang unit kerja pembiayaan. Ini dimaksudkan untuk menghindari penyalahgunaan wewenang dalam menentukan besarnya pembiayaan.

### 4. Tahap Pencairan Pembiayaan/Akad pembiayaan

Pembiayaan dapat dicairkan jika permohonan pembiayaan telah ditandatangani, pengikatan jaminan telah dilakukan nasabah telah melunasi biaya-biaya dan seluruh aspek yuridis. Proses pengambilan dana pembiayaan dimohonkan kepada bagian teller. Setiap proses pencairan

pembiayaan di BRI Syariah KCP Metro harus berasaskan aman, terarah dan produktif.

#### 5. Tahap pemantauan pembiayaan (Monitoring)

Untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan yang bermasalah atas pembiayaan yang sudah disetujui oleh pihak bank, maka pihak bank melakukan pemantauan atau monitoring. Secara keseluruhan proses pembiayaan mikro pada BRI Syariah melibatkan berbagai pihak dan staf yaitu:

##### *a. Account Officer Micro*

- 1) Melakukan prospek ke calon nasabah.
- 2) Melakukan verifikasi karakter dan analisa usaha terhadap calon nasabah.
- 3) Melengkapi persyaratan pembiayaan calon nasabah.
- 4) Mengajukan permohonan BI checking.
- 5) Melakukan verifikasi dan memastikan keabsahan dokumen calon nasabah.
- 6) Melakukan cek karakter nasabah, analisa usaha dan penilaian jaminan.
- 7) Memberikan rekomendasi keputusan pembiayaan
- 8) Melakukan scanning file pembiayaan.

8) Menyerahkan seluruh dokumen pembiayaan dan jaminan perintah realisasi pembiayaan.

*b. Unit Micro Syariah Head*

- 1) Melakukan cek karakter dan usaha calon nasabah.
- 2) Memberikan keputusan pembiayaan sesuai batas wewenang.
- 3) Menandatangani perjanjian pembiayaan dan pengikatan jaminan.
- 4) Menandatangani perintah realisasi pembiayaan.

*c. Customer Service (CS)*

- 1) Melakukan Create CIF
- 2) Melakukan pembukaan rekening tabungan untuk pencairan pembiayaan

*d. Teller*

- 1) Melayani transaksi setoran pembiayaan.

Pembiayaan mikro di BRI Syariah merupakan sebuah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan atau badan usaha yang akan atau sudah memiliki usaha yang berjalan 2 tahun. Jumlah nasabah pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Metro dari tahun ketahun memiliki peningkatan yang cukup signifikan. Jumlah nasabah NPF pun juga relatif sangat kecil. Adapun jumlah nasabah pembiayaan mikro di bank BRI Syariah KCP Metro selama 3 tahun terakhir mencapai 1160 dengan presentase nasabah NPF sebesar 15,41%. Adapun nasabah yang diberikan pembiayaan mikro adalah nasabah yang

memiliki usaha yang berdiri selama satu tahun, kegiatan usaha dan omset perbulannya jelas.<sup>70</sup>

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan nasabah NPF di Bank BRI Kantor cabang Metro adalah *Pertama*, ada musibah yang tak terduga, seperti ada keluarga yang sakit atau kecelakaan yang berkepanjangan, otomatis nasabah mendahulukan kepentingan keluarga terlebih dahulu. *Kedua*, keuntungan usaha yang tidak pasti, tidak selamanya usaha yang dibiayai selalu lancar. *Ketiga*, piutang tak tertagih. *Keempat*, ditipu rekan usaha semua modal dibawa kabur oleh rekan. Faktor-faktor tersebut yang menyebabkan nasabah NPF diluar dari faktor analisa dan ferivikasi. Sifatnya tidak terduga dan tidak direncanakan nasaah dari awal pengajuan pembiayaan. Untuk nasabah yang mengalami kerugian yang dikarenakan kecelakan kebakaran dalam usahanya pihak Bank memberikan asuransi selama 6 kali angsuran. Dengan adanya asuransi tersebut diharapkan nasabah mampu bangkit kembali dan membangun usahanya lagi sehingga tidak menjadi nasabah NPF.<sup>71</sup>

Selanjutnya penyebab terjadinya nasabah NPF pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Metro adalah dikarenakan pembiayaan tidak digunakan sesuai tujuan. Misalnya nasabah yang meminjam dana untuk modal kerja namun digunakan untuk pembiayaan secara konsumtif seperti membeli rumah, motor, mobil, dll. Hal ini sangat berpengaruh terhadap terjadinya nasabah NPF karena seharusnya secara modal bertambah dengan mendapat pembiayaan dari

---

<sup>70</sup> Bapak Vr, Account Officer Mikro Bank BRI syariah KCP Metro, wawancara pada 04 Mei 2018 pukul 15.00 WIB

<sup>71</sup> Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 11.00 WIB

bank, namun ternyata modal tidak bertambah dan harus membayar angsuran setiap bulannya. Kejadian tersebut menjadi sorotan *account officer* BRI Syariah KCP Metro untuk lebih spesifikasi dalam menganalisis nasabah.<sup>72</sup>

Sebelum pembiayaan diberikan, *account officer* mikro BRI Syariah KCP Metro melakukan sebuah analisis yang terkenal dengan analisis 5C (*character, capacity, collateral, capital, condition*) terlebih dahulu kepada nasabah, yaitu:

1. *Character*

Character memiliki potensi besar yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah Bank BRI Syariah KCP Metro, watak dan karakter nasabah berpengaruh terhadap ketersediaannya untuk mengembalikan, mengangsur, dan melunasi semua pinjaman yang telah disepakati antara dua belah pihak.

2. *Capital*

Pihak Bank BRI Syariah KCP Metro tidak mau 100% memberikan pembiayaan kepada nasabahnya, disini harus dilihat seberapa modal yang dimiliki oleh calon nasabah.

3. *Capacity*

Kemampuan bias dilihat dari mampu atau tidaknya nasabah dalam menjalankan usahanya, jika dinilai mampu maka akan dilihat juga bahwa nasabah tersebut mampu untuk mengembalikan angsuran pembiayaannya.

---

<sup>72</sup> Bapak Vr, Account Officer Mikro Bank BRI syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 15.00 WIB



#### 4. *Collateral*

Dalam menganalisis *collateral* pihak account officer mikro BRI Syariah KCP Metro melakukan analisis dan mengenali nasabah dari barang berharga milik calon nasabah yang dijaminan kepada pihak Bank. Kegunaan jaminan adalah sebagai pengikatan diri serta pemerkuat rasa tanggung jawab dan kepercayaan antara pihak nasabah dan bank. Penilaian jaminan ini dapat ditinjau dari 2 (dua) segi, yaitu: a. Segi ekonomi, yaitu nilai ekonomis suatu dari agunan yang mana haruslah mencover plafond pembiayaan b. Segi hukum, yaitu apakah agunan tersebut memenuhi aspek yuridis untuk dipakai sebagai jaminan.

#### 5. *Condition*

Dalam memberikan pembiayaan Bank BRI Syariah KCP Metro melihat kondisi usaha, sudah berapa lama usaha ini dijalankan oleh nasabahnya, dan usaha yang akan dibiayai apakah memiliki nilai pertukaran nilai kas yang tinggi.

Dalam penilaian *character* biasanya pihak Bank BRI Syariah KCP Metro sedikit mengalami kesulitan. Selain melakukan wawancara dan survey terhadap nasabah, Bank BRI Syariah KCP Metro juga melakukan investigasi terhadap tetangga nasabah untuk memastikan bahwa nasabah mempunyai *character* yang baik.<sup>73</sup>

---

<sup>73</sup> Bapak NI, (*Account Officer Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 13.00 WIB

Beberapa usaha-usaha yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah KCP Metro dalam menanggulangi pembiayaan murabahah bermasalah terdiri dari tahapan- tahapan, diantaranya adalah:

1. Melakukan pendekatan kepada anggota, hal ini dilakukan account officer mikro BRI Syariah KCP Metro untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari nasabah. Membicarakan dengan baik penyebab dan solusi permasalahan angsuran pembiayaan.<sup>74</sup>

2. Penagihan secara intensif.

Merupakan upaya penagihan secara intensif. Account officer mikro BRI Syariah KCP Metro menghubungi nasabah dan menggunakan pendekatan persuasif atau secara kekeluargaan dalam membicarakan masalah penyelesaian pembiayaan yang bermasalah.

- a. Memberikan peringatan kepada nasabah pembiayaan bermasalah sebanyak 3 kali.

- b. Jika tahap pertama belum dapat terselesaikan, maka langkah kedua adalah dengan melakukan pemanggilan dan mendiskusikan kepada nasabah terkait dengan pembiayaan bermasalah.

- c. Langkah ketiga adalah dengan mendatangi rumah anggota tersebut.<sup>75</sup>

3. Teguran

---

<sup>74</sup> Bapak Hd, Pimpinan Capang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 09.30WIB

<sup>75</sup> Bapak Hd, Pimpinan Capang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 09.30WIB

Dalam hal ini, pihak account officer mikro BRI Syariah KCP Metro melakukan sebuah teguran atau peringatan yang dilakukan sebelum jatuh tempo (kurang dari 1 minggu) untuk mengingatkan kepada para nasabah bahwa pinjaman akan selesai. Secara garis besar, pemberian SP dilakukan secara berurutan dimana jenis SP1 berlaku setelah 1 (satu) bulan setelah jatuh tempo. Namun jika dalam perjalanan tidak ada respon yang dilakukan kembali maka tingkatan SP dapat diberikan (jika sebelumnya SP1 maka diberikan SP2 dengan tempo/jarak 1 bulan atas kesalahan yang dilakukan atau tidak ada respon dari anggota).

Setelah SP2 diberikan SP3 dengan tempo/jarak juga 1 bulan atau Surat Peringatan Terakhir dimana jika dalam masa waktu yang ditentukan untuk melakukan upaya perubahan/perbaikan untuk melunasi tetapi apabila tidak ada respon dari nasabah, maka pihak Bank BRI Syariah KCP Metro memberi berita acara lelang jaminan kepada anggota. Tapi itu Cuma sebatas gertakan, selama ini pihak Bank BRI Syariah KCP Metro belum pernah sampai menarik atau mengambil jaminan melainkan hanya untuk menakut-nakuti anggota agar mau membayar angsuran pembiayaan/melunasi.<sup>76</sup>

4. *Rescheduling* (penjadwalan ulang)
  - a. Memperpanjang jangka waktu pembiayaan. Dalam hal ini nasabah pembiayaan mikro murabahah di BRI Syariah KCP Metro diberikan

---

<sup>76</sup>Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 11.00 WIB

keringanan dalam masalah jangka waktu pembiayaan misalnya perpanjangan jangka waktu dari enam bulan menjadi satu tahun sehingga anggota mempunyai waktu yang lama untuk mengembalikannya. Sekitar 4% dari presentasi dari NPF.<sup>77</sup>

- b. Selanjutnya dilakukan perpanjangan jangka waktu angsuran. Memperpanjang angsuran hampir sama dengan jangka waktu pembiayaan. Dalam hal ini jangka waktu pembiayaannya diperpanjang pembayarannya, misalnya dari 56 kali menjadi 70 kali dan ini tentu saja jumlah angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran. Yang terjadi sekitar 3% dari presentasi dari NPF.<sup>78</sup>

##### 5. *Restructuring*

Artinya pihak Bank BRI Syariah memberikan tambahan jumlah kredit kepada nasabah untuk memperbaiki usahanya ketika nasabah tersebut mulai bermasalah dalam angsuran. Yang terjadi Sekitar 2% dari presentasi dari NPF.<sup>79</sup>

Dari hasil wawancara dan penjelasan yang diperoleh dari pihak bank BRI Syariah KCP Metro mengenai usaha yang dilakukan dalam penanganan pembiayaan bermasalah murabahah, hal ini lebih diperkuat dengan wawancara

---

<sup>77</sup> Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 11.00 WIB

<sup>78</sup> Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 11.00 WIB

<sup>79</sup> Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 11.00 WIB

yang dilakukan peneliti kepada enam nasabah pembiayaan murabahah di Bank BRI Syariah KCP Metro.

Dari hasil wawancara kepada enam nasabah pembiayaan tersebut, diperoleh hasil bahwa mereka menyatakan benar usaha yang dilakukan Bank BRI Syariah KCP Metro sesuai dengan yang telah peneliti lakukan wawancara dengan Bank BRI Syariah KCP Metro.

Hasil wawancara yang peneliti temukan dari wawancara kepada Bapak An, Bapak SI, Bapak In, dan Ibu Sh, Ibu Ta, dan Bapak Rd pada 01 November 2018, di peroleh hasil bahwa mereka mendapat teguran, perpanjangan waktu pembiayaan, dan penagihan secara intensif jika mulai menunggak dalam mengangsur.<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak An menyatakan bahwa Bank BRI Syariah KCP Metro sangat memiliki tali silahturrahi yang baik terhadap nasabah, karena pada saat pembayaran angsuran selalu diingatkan dan terkadang dijemput dirumah.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak SI yang menyatakan bahwa ketika belum membayar angsuran diberikan perpanjangan waktu pembiayaan sehingga sangatlah mempermudah nasabah. Awalnya bapak St memiliki jumlah angsuran yang harus dibayar selama 12 bulan karena masih dalam jangka waktu 4 bulan susah untuk membayar angsurannya maka

---

<sup>80</sup> Bapak An, Bapak SI, Bapak In, dan Ibu SH, Ibu TA, dan Bapak Rd, (*Nasabah Pembiayaan Mikro Murabahah*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 04, 05, dan 07 Desember 2018 pukul 15.00 WIB

waktunya di perpanjang mendi 18 bulan. Hal tersebut juga serupa dengan yang dikatakan oleh Bapak In, dan Ibu Sh, Ibu Ta, dan Bapak Rd.

Sejauh ini dalam hal tindakan *preventif* yang dilakukan pihak Bank BRI Syariah KCP Metro dalam mengantisipasi terjadinya pembiayaan bermasalah sudah berjalan dengan baik. Karena Bank BRI Syariah KCP Metro selalu menerapkan prinsip kehati-hatian sebelum memberikan pembiayaan. Selain dengan analisis 5C, Bank BRI Syariah KCP Metro juga mengadakan rapat dengan komite pembiayaan terlebih dahulu sebelum sebuah permohonan pembiayaan disetujui. Hal ini dilakukan untuk menimbang layak atau tidaknya pembiayaan tersebut.

Strategi yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah KCP Metro dalam melakukan pengananan terhadap nasabah pembiayaan mikro murabahah sudah sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dengan indikator bahwa setiap tahunnya jumlah nasabah bermasalah atau gagal bayar dari tahun ketahun semakin berkurang. Bank BRI Syariah KCP Metro juga selalu mengedepankan azas keterbukaan terhadap persoalan atau permasalahan yang terjadi di antara kedua belah pihak baik pihak Bank atau maupun nasabah sendiri. Karena pihak Bank BRI Syariah KCP Metro menganggap bahwa nasabah tidak hanya *partner* kerja, akan tetapi pada posisi kedekatan persaudaraan. Sehingga nasabah tidak merasa sungkan atau takut jika terdapat persoalan pada nasabah seperti persoalan pembiayaan bermasalah.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 19 Desember 2018 pukul 14.00 WIB

Strategi penanganan nasabah bermasalah (NPF) pada pembiayaan mikro murabahah sangat berpengaruh terhadap akuntabilitas bank. Ketika pihak Bank BRI Syariah KCP Metro tidak dapat melakukan strategi-strategi untuk menangani nasabah bermasalah atau gagal bayar akan mempengaruhi tingkat kesehatan Bank. Kemudian, reputasi nama dari Bank BRI Syariah KCP Metro akan rusak dimata masyarakat. Sehingga dapat menyebabkan berkurangnya jumlah nasabah pembiayaan. Bank BRI Syariah KCP Metro melakukan berbagai tindakan sebagai upaya penanggulangan dalam mengatasi nasabah bermasalah atau gagal bayar, terutama semuanya dilakukan berdasarkan kekeluargaan terlebih dahulu agar reputasi Bank BRI Syariah KCP Metro tetap baik dimata masyarakat.<sup>82</sup> Hal ini tentunya juga sangat berpengaruh terhadap laporan keuangan perbulan. Karena Bank BRI Syariah KCP Metro setiap bulannya memerlukan target yang harus dicapai, jika nasabah gagal bayarnya semakin banyak dan target yang tercapai sangat sedikit maka otomatis Bank BRI Syariah KCP Metro tidak sehat. Oleh karena itu strategi-strategi itu selalu dilakukan dan dibekalkan oleh account officer mikro sebelum melakukan kontrak (akad).<sup>83</sup>

**C. Analisis Strategi Nasabah NPF (*Non Performing Finance*) Pembiayaan Mikro Murabahah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro Terhadap Akuntabilitas Bank.**

Akuntabilitas publik merupakan sebuah kewajiban bagi Bank menjadi agen dalam memegang suatu amanah untuk memberikan pertanggungjawaban,

---

<sup>82</sup> Bapak Vo, (*Manager Marketing Mikro*) Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 19 Desember 2018 pukul 14.00 WIB

<sup>83</sup> Bapak Hd, Pimpinan Capang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 19 Desember 2018 pukul 15.30WIB

menyajikan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*pincipal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk menerima pertanggungjawaban tersebut.

Kunci penting dalam mewujudkan akuntabilitas yaitu adanya pemberian kapasitas untuk melaksanakan suatu aktivitas, adanya pemberian keleluasaan (*diskresi*) dan adanya pemberian kewenangan. Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horisontal (*horizontal accountability*), bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (*vertical accountability*).

Hal-hal yang perlu dipertanggungjawabkan dalam sebuah lembaga keuangan khususnya pada bank syariah adalah dengan memberikan ruang (kapasitas) untuk melaksanakan suatu aktivitas keleluasaan (direksi) dengan pemberian sebuah kewenangan. Dimana Bank harus melakukan pelaporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan kegiatan pembiayaan mikro dan disampaikan pula kepada Pemerintah dan masyarakat luas untuk transparansi dan koordinasi. Ketika tingkat nasabah NPF di Bank BRI Syariah KCP Metro tinggi maka menandakan bahwa Bank tersebut tidak sehat.

Berdasarkan data nasabah NPF pada tabel 4.I dikatakan bahwa tingkat nasabah NPF dari tahun ketahun mengalami penurunan. Hal tersebut tentunya sesuai dengan strategi-strategi yang dilakukan oleh pada *Account officer Mikro* pada Bank BRI Syariah KCP Metro dalam menangani nasabah pembiayaan bermasalah. Dengan jumlah nasabah pembiayaan mikro pada tahun 2018 yaitu



540 dan tingkat nasabah NPF hanya 5%, maka dapat dikatakan bahwa Bank BRI Syariah KCP Metro dikatakan sehat.<sup>84</sup>

Hal tersebut diperoleh dengan indikator bahwa pembiayaan bermasalah yang ada di Bank BRI Syariah KCP Metro disebabkan karena faktor ekstern. Bahkan dari pihak Bank BRI Syariah KCP Metro memberikan solusi-solusi untuk mengatasi setiap terjadinya pembiayaan bermasalah yang terjadi. Dalam melakukan sebuah pembiayaan dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan oleh OJK dan Fatwa DSN-MUI. Prosedur yang dilakukan juga tidak memberatkan bagi nasabah justru memberikan kemudahan-kemudahan agar nasabah merasa nyaman, bahkan dilakukannya sebuah pendekatan secara keterbukaan dalam menangani nasabah pembiayaan bermasalah.

Selanjutnya pada pembiayaan bermasalah diperlukan penyelesaian demi tingkat akuntabilitas Bank BRI Syariah KCP Metro;

1. Faktor kesalahan petugas, dalam hal ini pihak bank sangat menekankan pada petugas untuk tidak menerima imbalan apapun dari nasabah supaya tidak terjadi kedekatan khusus antara nasabah dengan petugas, menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan pelatihan khusus bagi petugas dalam menganalisis pembiayaan
2. Faktor karakter nasabah, uapaya yang dilakukan pihak bank dalam hal ini adalah memanggil nasabah yang bermasalah dan melakukan musyawarah,

---

<sup>84</sup> Bapak Hd, Pimpinan Capang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Metro, wawancara pada 01 November 2018 pukul 09.30WIB

tentang bagaimana kelanjutan dari angsuran pembiayaan tersebut, jika nasabah masih mau melakukan pelunasan maka pihak bank akan memberikan tenggang waktu, namun jika sudah tidak ada itikad baik lagi dari nasabah untuk melunasi angsuran pembiayaan maka pihak bank akan menjual agunannya untuk melunasi angsurannya.

3. Faktor karena musibah penyakit, usaha yang dilakukan oleh pihak bank adalah mendatangi langsung kerumah nasabah dan melakukan musyawarah. Atas dasar pertimbangan bahwa selama ini nasabah memiliki karakter yang baik maka pihak bank memberikan perpanjangan waktu 6 bulan menjadi 1 tahun.
4. Faktor karena kurang mampu mengelola usahanya, pihak bank akan melihat apa yang menjadi persoalan nasabah dan membantu memberikan solusi. Pihak bank akan memberikan perpanjangan waktu kepada nasabah dengan harapan nasabah bisa melunasi pinjamannya dan bisa melanjutkan lagi usahanya.

Strategi-strategi penanganan nasabah pembiayaan bermasalah yang dilakukan Bank BRI Syariah KCP Metro sudah sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga sudah sesuai dengan kaidah-kaidah akuntabilitas Bank baik secara vertikal maupun secara horizontal. Tingkat akuntabilitas bank yang baik akan mempengaruhi kinerja bank dari tahun ketahun, sehingga akan mempengaruhi nasabah untuk menabung, deposito, dan melakukan aktivitas pembiayaan karena sudah terbukti pendelegasian tugas dan tanggungjawab Bank BRI Syariah KCP Metro sudah sesuai dengan SOP tentunya masyarakat luas dan

pemerintah akan memberikan kepercayaan lebih kepada Bank BRI Syariah KCP Metro dalam melakukan investasi.

Adapun keempat dimensi akuntabilitas sudah dipenuhi oleh bank BRI Syariah KCP Metro mengenai strategi pembiayaan bermasalah, yaitu:

5. Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*Accountability for Probity and Legality*).

Dalam melakukan sebuah pembiayaan dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan oleh OJK dan Fatwa DSN-MUI. Prosedur yang dilakukan juga tidak memberatkan bagi nasabah justru memberikan kemudahan-kemudahan agar nasabah merasa nyaman, bahkan dilakukannya sebuah pendekatan secara keterbukaan dalam menangani nasabah pembiayaan bermasalah. Selanjutnya mengenai akuntabilitas hukumnya yaitu agunan atau jaminan sesuai dengan standar dan jumlah pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

6. Akuntabilitas Proses (*Process Accountability*).

Akuntabilitas proses terkait dengan prosedur yang dijalankan oleh Bank BRI Syariah KCP Metro dalam melakukan pembiayaan mikro sudah cukup baik, yang meliputi kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Namun, kendala-kendala dalam proses pembiayaan disebabkan oleh faktor eksternal. Bank BRI Syariah KCP Metro mewujudkan pemberian pelayanan publik yang

cepat, responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya mark up dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan.

7. Akuntabilitas Program (*Program Accountability*).

Strategi-strategi yang dilakukan Bank BRI Syariah KCP Metro menjadi sebuah program akuntabilitas terkait dengan penanganan pembiayaan bermasalah. Dengan strategi yang telah ditetapkan memperoleh sebuah indikator bahwa tingkat nasabah dari tahun ketahun semakin menurun. Oleh karena itu, diperlukan sebuah program yang yang akurat, sistematis, dan jelas.

8. Akuntabilitas Kebijakan (*Policy Accountability*).

Strategi penanganan nasabah pembiayaan bermasalah di bank BRI Syariah KCP Metro dapat dipertanggung jawabkan dan dapat di publikasikan untuk melihat tingkat kesehatan bank sehingga akan mempengaruhi masyarakat luas, pemerintah, dan para investor untuk melakukan investasi. Biasanya akan dipublikasikan pada akhir tahun setelah proses audit oleh auditor dan Bank dinyatakan benar-benar sehat.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi penanganan nasabah pembiayaan bermasalah sangat mempengaruhi tingkat akuntabiilitas bank. Jika bank melakukan strategi penanganan sesuai dengan prosedur dan SOP yang telah disediakan oleh OJK, BI, dan Fatwa DSN-MUI maka Bank BRI Syariah KCP Metro dapat dikatakan sehat.



## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Strategi Penanganan Nasabah NPF Pembiayaan Mikro Terhadap Akuntabilitas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro maka dapat disimpulkan bahwa strategi penanganan nasabah NPF pembiayaan Mikro di Bank BRI Syariah KCP Metro dilakukan dengan melakukan pendekatan kepada anggota, hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari anggota. Membicarakan dengan baik penyebab dan solusi permasalahan angsuran pembiayaan, selanjutnya melakukan penagihan secara intensif, teguran, *Rescheduling* (penjadwalan ulang), dan *Restructuring*.

Kemudian, strategi penanganan nasabah pembiayaan bermasalah sangat mempengaruhi tingkat akuntabilitas bank. Jika bank melakukan strategi penanganan sesuai dengan prosedur dan SOP yang telah disediakan oleh OJK, BI, dan Fatwa DSN-MUI maka Bank BRI Syariah KCP Metro dapat dikatakan sehat. Adapun keempat dimensi akuntabilitas sudah dipenuhi oleh bank BRI Syariah KCP Metro mengenai strategi pembiayaan bermasalah, yaitu: 1). Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*Accountability for Probity and Legality*); 2). Akuntabilitas Proses (*Process Accountability*); 3). Akuntabilitas Program (*Program Accountability*); 4). Akuntabilitas Kebijakan (*Policy Accountability*).

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diambil beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk para pihak bank harus lebih berhati-hati dalam melakukan pembiayaan
2. Melakukan pemantauan setiap usaha yang dijalankan oleh nasabah pembiayaan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Devi Indri Yani**  
NPM : 141260110

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Salat 13/11/ 2018.	✓	✓ Perbaiki kata-kata yg diketik salah. ✓ Perbaiki cara penulisan peraturan kaki yang masih salah. Lihat buku patma.	
	Jawab 23/11/ 2018.		✓ Ace bab I-III, Lawr-luar tabris, synging APD dan swat untuk survey lapangan. ✓ Ace APD	

Dosen Pembimbing I

**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

**Devi Indri Yani**  
NPM. 141260110





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);E-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Devi Indri Yani**  
NPM : 141260110

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			<p>Tambahkan teori penting yg harus ada</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- SC - NPF</li><li>- pengawasan pembiayaan</li><li>- Pengaruh YPT/TKDP akuntan bilateral</li><li>- Cerita Hasil Di B&amp;IV</li><li>- tambahkan Data Nasabah Rejenta penjelasan</li><li>- tambahkan Cerita monitoring saat pembinaan</li><li>- Foto foto</li><li>- nama Gurakan initial</li><li>- Data Nasabah dri 2016 - 2018</li></ul> <p>ACC bab I, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I</p>	<p><i>[Signature]</i></p> <p><i>[Signature]</i></p>

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002

**Devi Indri Yani**  
NPM. 141260110



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail:  
[lainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:lainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Devi Indri Yani

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141260110

Semester/TA : IX/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
		<p>⇒ Harus 2 Spasi ⇒ Memakai bahasa dipahami bukan di simpulkan ⇒ Setelah di kutip, jelaskan dengan bahasa sendiri ⇒ Tidak diperbolehkan mengourakan middle note ⇒ Jelaskan dengan kata atau bahasa sendiri.</p>	
		<p>Acc bab II, Lanjutkan konsultasi ke pembimbing I</p>	

Dosen Pembimbing II

Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 197904222006042002

Mahasiswa ybs,

Devi Indri Yani

NPM. 141260110



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail:  
[iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Devi Indri Yani

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141260110

Semester/TA : IX/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
		Acc APD, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs,

**Zumaroh, M.E.Sy**

NIP. 197904222006042002

**Devi Indri Yani**

NPM. 141260110



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail:  
[lainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:lainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Devi Indri Yani

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141260110

Semester/TA : IX/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Penulisan buku harus jelas</li><li>- Sesuaikan dengan sumber data primer</li><li>- Gunakan Buku yang baru, jangan yang terlampau lama</li><li>- Ganti penulisan dgn benar</li></ul>	
		Acc bab III, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I & penyusunan APD	

Dosen Pembimbing II

Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 197904222006042002

Mahasiswa ybs,

Devi Indri Yani

NPM. 141260110



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Devi Indri Yani**  
NPM : 141260110

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			tambahkan skema murabahah di Bank Syariah	
			tambahkan faktor yang mempengaruhi likuiditas Bank	
			Acc Outline, lanjut ke pembahasan I	

Dosen Pembimbing II

**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs.

**Devi Indri Yani**  
NPM. 141260110

**STRATEGI PENANGANAN  
NASABAH NPF (*NON PERFORMING FINANCE*)  
PEMBIAYAAN MIKRO MURABAHAH  
TERHADAP AKUNTABILITAS BANK  
(Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Metro)**

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**A. Wawancara Kepala cabang Bank BRI syariah KCP Metro**

1. Bagaimana pembiayaan mikro di Bank BRI syariah KCP Metro?
2. Bagaimana sistem pembiayaan mikro murabahah di Bank BRI syariah KCP Metro ?
3. Bagaimana perkembangan pembiayaan mikro murabahah di Bank BRI syariah KCP Metro?
4. Bagaimana pengaruh pembiayaan bermasalah (NPF) terhadap akuntabilitas di Bank Bri syariah KCP Metro?

**B. Wawancara Account Officer Mikro Bank BRI syariah KCP Metro**

1. Berapa jumlah nasabah pembiayaan mikro murabahah di Bank BRI syariah KCP Metro? Apakah pembiayaan mikro murabahah di Bank BRI syariah KCP Metro mengalami resiko pembiayaan bermasalah (NPF) ?
2. Berapa presentase jumlah nasabah bermasalah (NPF) di Bank BRI syariah KCP Metro?

3. Apa penyebab nasabah bermasalah (NPF) pada pembiayaan mikro murabahah di Bank BRI syariah KCP Metro?
4. Bagaimana strategi yang dilakukan untuk menangani nasabah pembiayaan mikro murabahah yang bermasalah (NPF) di Bank BRI syariah KCP Metro ?
5. Apakah sudah efektif strategi penanganannya? Apa indikatornya?
6. Bagaimana pengaruh strategi penanganan nasabah bermasalah (NPF) pada pembiayaan mikro murabahah terhadap akuntabilitas di Bank BRI syariah KCP Metro?

C. Wawancara Kepada Nasabah Bermasalah

1. Apa benar anda nasabah di Bank BRI syariah KCP Metro? Dan apakah benar anda melakukan pembiayaan mikro murabahah di Bank BRI syariah KCP Metro?
2. Menurut anda apa yang menjadi kendala dalam pembayaran angsuran pembiayaan mikro murabahah di Bank BRI syariah KCP Metro? Apa indikatornya?
3. Berapa jumlah uang yang anda terima dan apa agunannya?
  - a. Apakah benar anda mempunyai usaha yang sudah berjalan lebih dari satu tahun?
  - b. Jika usaha tersebut sudah berjalan selama satu tahun lalu apa yang menyebabkan pembiayaannya macet di Bank BRI syariah KCP Metro?
4. Apakah benar dana pembiayaan mikro tersebut digunakan untuk mengembangkan usaha anda?

5. Bagaimana tindak lanjut dari Bank BRI syariah KCP Metro terkait keterlambatan pembayaran angsuran anda?
6. Menurut anda strategi penanganan nasabah dalam keterlambatan pembayaran angsuran apakah mempengaruhi terhadap akuntabilitas bank? Apa indikatornya?

Dokumentasi :

1. Mencari data mengenai sejarah dan berkembangnya Bank BRI syariah KCP Metro.
2. Mencari data mengenai visi dan misi yang digunakan di Bank BRI syariah KCP Metro.
3. Penggambaran struktur organisasi di Bank BRI syariah KCP Metro
4. Data mengenai nasabah pembiayaan bermasalah (NPF) mikro murabahah di Bank BRI syariah KCP Metro.
5. Literatur tentang pembiayaan bermasalah (NPF), akad murabahah, dan Akuntabilitas Bank.



Metro, November 2018  
Peneliti



**Devi Indri Yani**  
NPM. 141260110

Mengetahui,

Pembimbing I



**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP.19650111 199303 1 001

Pembimbing II



**Zumaroh, ME.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296;  
Website [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id), email [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : 1111/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2017

Metro, 16 Oktober 2017

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,  
Lurah Kecamatan Metro Pusat  
di- Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Berkenaan dengan kegiatan akademik Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa kami:

Nama : Devi Indri Yani  
NPM : 141260110  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : Strategi Penanganan Nasabah NPF Pembiayaan Micro Terhadap Akuntabilitas Bank ( Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang metro )

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : 1457/In.28.3/D/PP.00.9/12/2017

08 Desember 2017

Lampiran : -

Perihal : Penunjukan Tim Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Drs. M. Saleh, MA
2. Zumaroh, M.E.Sy  
di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Devi Indri Yani  
NPM : 141260110  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Strategi Penanganan Pembiayaan Mikro Bermasalah Terhadap Akuntabilitas Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 197209232000032002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2702/In.28/D.1/TL.00/11/2018  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Pimpinan BRI Syari'ah Kantor  
Cabang Metro  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2701/In.28/D.1/TL.01/11/2018, tanggal 28 November 2018 atas nama saudara:

Nama : **DEVI INDRI YANI**  
NPM : 141260110  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BRI Syari'ah Kantor Cabang Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PENANGANAN NASABAH NPF (NON PERFORMING FINANCE) PEMBIAYAAN MIKRO MURABAHAH TERHADAP AKUNTABILITAS BANK (STUDI KASUS BANK BRI SYARI'AH KANTOR CABANG METRO)".

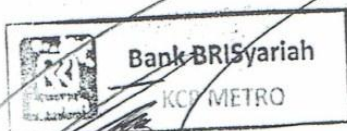
Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*


01/11/2018

Acc

Metro, 28 November 2018  
Wakil Dekan I,



**TEDY AMAL SATIA**  
Branch Operation Supervisor

  
**Drs. H.M. Saleh MA**  
NIP 19650111 199303 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 2701/In.28/D.1/TL.01/11/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
 menugaskan kepada saudara:

Nama : **DEVI INDRI YANI**  
 NPM : 141260110  
 Semester : 9 (Sembilan)  
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah


Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di BRI Syariah Kantor Cabang Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PENANGANAN NASABAH NPF (NON PERFORMING FINANCE) PEMBIAYAAN MIKRO MURABAHAH TERHADAP AKUNTABILITAS BANK (STUDI KASUS BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG METRO)".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

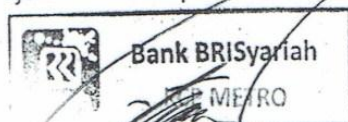
Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
 Pada Tanggal : 28 November 2018

Wakil Dekan I,

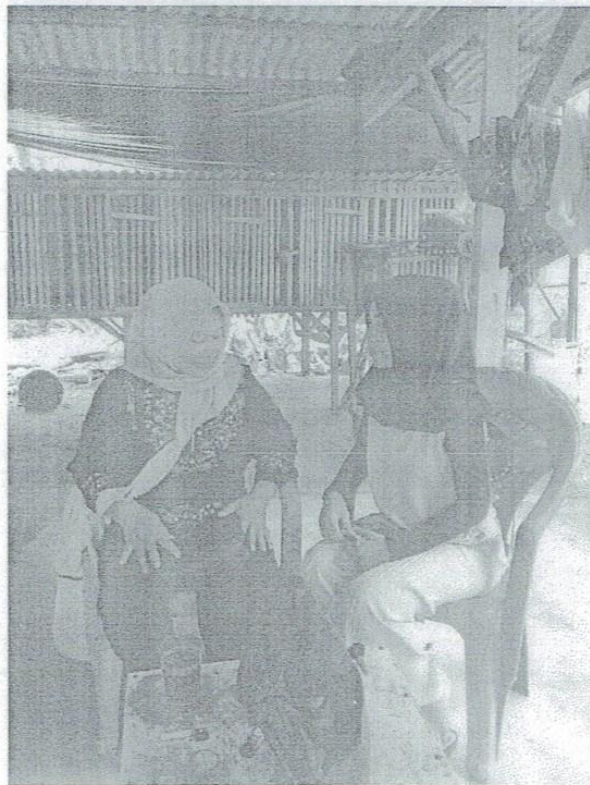
  
**Drs. H.M. Saleh MA**  
 NIP 19650111 199303 1 001

Mengetahui,  
 Pejabat Setempat



**TEDY AMAL SATIA**  
 Branch Operation Supervisor

FOTO PENELITIAN









## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Devi Indri Yani, lahir pada tanggal 30 November 1995 di Gunung Sugih Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah, dari pasangan Bapak Rosidin dan Ibu Sunarni. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 2 Rejo Asri, lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pada MTs Ma'arif 02 Kotagajah, lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pada SMA Negeri 1 Seputih Raman, lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2014/2015, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, sehingga Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam berubah menjadi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.