

SKRIPSI

DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICIL EMAS TERHADAP RISIKO IMBAL HASIL (Studi Pada BSI KCP Kalianda)

Oleh:

**ANGELICA ROSMALA PUTRI
NPM. 2003022002**



**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M**

**DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM
PENUNDAAN PEMBIAAYAAN CICIL EMAS TERHADAP
RISIKO IMBAL HASIL (Studi Pada BSI KCP Kalianda)**

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

Oleh:

ANGELICA ROSMALA PUTRI
NPM. 2003022002

Pembimbing: Ani Nurul Imtihanah, M.S.I.

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M

NOTA DINAS

Nomor : -

Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN)
Jurai Siwo Lampung

Di _____
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Angelica Rosmala Putri

NPM : 2003022002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICILAN EMAS TERHADAP KESEHATAN BANK (Studi Pada KCP Kalianda)

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatinya saya ucapkan trima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 06 November 2025

Pembimbing,



Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIP. 19900619 202321 2 039

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICILAN EMAS TERHADAP KESEHATAN BANK (Studi Pada KCP Kalianda)

Nama : Angelica Rosmala Putri

NPM : 2003022002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

Metro, 06 November 2025

Pembimbing,


Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIP. 19900619 202321 2 039



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uinjurai.ac.id
E-mail: humas@uinjurai.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. R. 0068 / Un. 34.3 / D. / PT. 00.1 / 01 / 2025

Skripsi dengan Judul : DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICIL EMAS TERHADAP RISIKO IMBAL HASIL. (Studi Pada BSI KCP Kalianda). Disusun Oleh : ANGELICA ROSMALA PUTRI. NPM. 2003022002, Jurusan SI Perbankan Syariah (PBS) yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/ 2 Desember 2025.

TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

(.....)

Penguji I : Liberty, S.E., M.A

(.....)

Penguji II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

(.....)

Sekretaris : Fikri Rizki Utama, M.S.Ak

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ABSTRAK

**DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM
PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICIL EMAS TERHADAP
RISIKO IMBAL HASIL (Studi Pada BSI KCP Kalianda)**

Oleh:

**ANGELICA ROSMALA PUTRI
NPM. 2003022002**

Pembiayaan cicil emas merupakan salah satu produk unggulan bank syariah yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memiliki emas melalui sistem pembayaran bertahap, namun fenomena meningkatnya jumlah nasabah yang menunda pembayaran cicilan berpotensi menimbulkan risiko imbal hasil serta mengganggu stabilitas keuangan bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penundaan pembayaran cicilan emas terhadap risiko imbal hasil pada produk pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda.

Penelitian ini menggunakan metode karakteristik deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda, yaitu Ibu Sri Hartati selaku Staf Operasional, serta nasabah yang melakukan penundaan pembayaran cicilan emas, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai buku dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan pembiayaan syariah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dan dokumentasi dengan Teknik analisis penjamin keabsahan data adalah teknik triangulasi, selain itu, Teknik analisa data yang digunakan peneliti yaitu analisa data kualitatif yang bersifat induktif dengan melalui beberapa tahap yaitu, pengumpulan data, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penundaan cicilan emas mengalami peningkatan dari 18 nasabah pada tahun 2023 menjadi 30 nasabah pada tahun 2024, dengan rasio keterlambatan naik dari 18% menjadi 30%. Faktor penyebab utama keterlambatan meliputi ketidakstabilan pendapatan, rendahnya disiplin keuangan, serta perubahan kondisi ekonomi keluarga. Secara eksternal, kenaikan harga emas, inflasi, dan lemahnya monitoring turut memperburuk kondisi. Dampak dari keterlambatan ini terlihat pada aspek profil risiko, *earnings*, dan capital yang berpotensi menurunkan tingkat risiko imbal hasil. Oleh karena itu, BSI KCP Kalianda perlu memperkuat sistem skoring nasabah, meningkatkan edukasi literasi keuangan, dan menerapkan sistem early warning yang lebih proaktif.

Kata Kunci: Pembiayaan Cicil Emas, Penundaan Pembayaran, Risiko Imbal Hasil, Risiko Pembiayaan, BSI KCP Kalianda

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGELICA ROSMALA PUTRI

NPM : 2003022002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.



MOTTO

يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُهُودِ^ق

“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji (*akad-akad*) itu.”
(QS. Ali-Imran : (5) : 1))

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengungkapkan puji syukur kepada Allah *Subhannahu Wa Ta'ala* yang Maha Pengasih dan Penyayang, maka dengan cinta dan ketulusan hati karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua Orang tuaku tersayang, Bapak Dedi Hariyanto dan Ibu Sulasminingsih yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan. Tanpa bimbingan, nasihat, dan cinta kalian, peneliti tidak akan bisa menjadi pribadi yang sabar, kuat dan mandiri.
2. Kepada Dosen Pembimbing Ibu Ani Nurul Imtihanah, M.S.I. yang dengan sabar membimbing saya dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, waktu, dan dedikasi yang telah diberikan. Semoga bimbingan dari Bapak dapat terus menginspirasi saya untuk terus berkembang.
3. Almamaterku tercinta UIN Jurai Siwo Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kami ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai *rahmatan lil'alamin* yang telah membimbing umatnya ke jalan yang benar. Penelitian skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr.Ida Umami, M.Pd., Kons. selaku Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
2. Dr. Dri Santoso, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
3. Anggoro Sugeng, SEI.,M.Sh.Ec. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ani Nurul Imtihanah, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, serta memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung yang telah memberikan ilmu dan mendidik selama perkuliahan ataupun diluar perkuliahan.
6. Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda yang telah memberikan informasi dan data.
7. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda, yang telah berkontribusi dan berpartisipasi terhadap penelitian ini.
8. Teman-teman seangkatan yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam proses penyusunan Skripsi ini.
9. Keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan berdoa untuk kelancaran penyusunan Skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi penelitian ini belum mencapai kesempurnaan.

Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, Januari 2026
Peneliti,

Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
HALAMAN TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Penelitian Relevan.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Perilaku Nasabah dalam Pembiayaan	16
1. Pengertian Perilaku Konsumen	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah	17
B. Manajemen Risiko Imbal Hasil.....	18
1. Pengertian Manajemen Risiko Imbal Hasil.....	18
2. Mekanisme Risiko Imbal Hasil.....	21
3. Indikator Risiko Imbal Hasil.....	22
C. Bank BSI KCP Kalianda.....	24
1. Profil Bank BSI KCP Kalianda	24

2. Produk Pembiayaan di BSI KCP Kalianda	24
3. Kebijakan Pengelolaan Risiko Pembiayaan di BSI KCP Kalianda.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	30
B. Sumber Data.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	35
E. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HasilPenelitian	38
1. Gambaran Umum Bank Syariah KCP Kalianda	38
B. Deskripsi Hasil Penelitian	39
1. Perilaku nasabah dalam pembiayaan cicilan emas	39
2. Kondisi Risiko Imbal Hasil Bank BSI KCP Kalianda tahun 2023	44
C. Pembahasan	50
1. Analisis Dampak Penundaan Pembiayaan Cicil Emas Terhadap Risiko Imbal Hasil Bank dan Strategi untuk Mengurangi Dampak Perilaku Negatif Nasabah dalam Penundaan Cicilan Emas	50

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Simulasi Pembiayaan Cicil Emas BSI KCP Kalianda	4
Tabel 1.2 Data Penundaan Pembayaran Cicil Emas dan Potensi Risiko Imbal Hasil di BSI KCP Kalianda (2019–2023)	6
Tabel 4.1 Data Perkembangan Cicilan Emas di BSI KCP Kalianda (2023–2025)	44
Tabel 4.2 Tabel Dampak Penundaan Pembayaran Cicilan Emas terhadap Pendapatan Margin BSI KCP Kalianda (2023–2025).....	46
Tabel 4.3 Tabel Rasio Permodalan (<i>Capital Adequacy Ratio</i>) terhadap Potensi Risiko di BSI KCP Kalianda (2023–2025)	48
Tabel 4.4 Data Nasabah Penunda Cicilan Emas BSI KCP Kalianda Tahun 2023-2024	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi
2. Alat Pengumpulan Data (APD)
3. Surat Izin Research
4. Surat Tugas
5. Surat Balasan Izin Research
6. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Formulir Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi Penelitian
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia telah berkembang pesat dalam sepuluh tahun terakhir, dengan perubahan signifikan dalam struktur dan regulasi. Perkembangan ini didorong oleh upaya pemerintah untuk meningkatkan inklusivitas keuangan dan mendorong ekonomi berkelanjutan. Perbankan syariah di Indonesia menerapkan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti larangan bunga dan praktik keuangan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam. Sejak tahun 2013, perbankan syariah di Indonesia telah berkembang pesat, didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan prinsip-prinsip syariah dalam keuangan.¹ Peningkatan ini juga didorong oleh promosi yang intensif melalui media sosial, situs web resmi, dan *platform* lainnya, yang berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.² Hal inilah menciptakan permintaan yang lebih tinggi terhadap produk dan layanan perbankan syariah salah satunya yaitu produk pembiayaan cicil emas.

Secara syariah, produk cicil emas diperbolehkan didasarkan pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No.77/DSN-

¹ Fatimah Tuzzuhro, Noni Rozaini, dan Muhamad Yusuf, "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, Vol 11 No 2 Tahun 2023:, 2.

² Nadia Silviatus Sa'diya dan Uliyatul Mu'awwanah, "Dimensi Pembentuk Ketertarikan Investor Memilih Produk Cilem BSI Kencong," *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 7 (2024): ,13.

MUI/V/2010.³ Berdasarkan fatwa (DSN-MUI) No.77/DSN-MUI/V/2010 menyatakan bahwa, jual beli emas secara tidak tunai diperbolehkan asalkan emas tidak digunakan sebagai alat tukar resmi. Fatwa ini menjadi pedoman bagi perbankan syariah dalam merancang produk cicil emas sesuai prinsip syariah, di mana emas dianggap sebagai komoditas yang sah untuk dijual secara angsuran. Dengan demikian, produk cicil emas di BSI telah memenuhi legalitas syariah yang diakui secara nasional.

Salah satu prinsip yang ada pada Perbankan Syariah adalah prinsip jual beli, dimana dilaksanakan atas adanya perpindahan kepemilikan barang. Tingkat laba bank ditentukan di depan muka dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Jenis jual beli ada tiga macam yang dijadikan dasar dalam pembiayaan modal kerja maupun investasi pada perbankan syariah, yaitu *ba'i al-murabahah*, *ba'i as-salam* dan *ba'i al-istikhsna*.⁴

Pada produk pembiayaan cicilan emas yang ada di Bank Syariah menggunakan Akad *Murabahah*. Akad *murabahah* adalah perjanjian antara bank dan nasabah. Artinya, bank sebagai penjual emas dan nasabah sebagai pembeli emas. Harga emas cicilan ditetapkan berdasarkan harga awal yang ditambah dan keuntungan yang telah disepakati oleh kedua pihak saat akad telah dimulai.⁵ Hal ini kemudian dimanfaatkan oleh BSI untuk memudahkan

³ Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), "Fatwa DSN-MUI No.77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai," (Jakarta: DSN-MUI, 2010).

⁴ Adiwarman Karim, *Bank Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 113.

⁵ Dwi Rara Amiyati, Ahmad Fuadi, dan Asmawarna Sinaga, "Pelaksanaan Multi Akad (Murabahah dan Rahn) Pada Produk Cicil Emas Menurut Fatwa DSN MUI Pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Stabat," *Mediation: Journal Of Law*, 2022, .2.

masyarakat untuk membeli emas secara mencicil yang setidaknya lebih meringankan dari pada harus membeli secara kontan.

BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kalianda sebagai salah satu unit dari Bank Syariah Indonesia, memberikan produk dan layanan seperti Produk Tabungan Easy, Tabunganku, Tabungan Simpel, Tabungan Pensiun, Tabungan Haji, BSI Tabungan Berencana, Deposito Non ARO, Deposito ARO dan Produk Pembiayaan Cicil Emas. Namun dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus pada produk pembiayaan cicil emas Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda. Berikut ini hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Sri Hartati, selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda terkait produk pembiayaan cicil emas.

“Pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda memang sangat diminati oleh masyarakat. Kami melihat antusiasme yang cukup tinggi, terutama karena cicil emas ini membantu nasabah dalam kepemilikan emas secara bertahap. Saat ini, pada tahun 2023, jumlah nasabah cicil emas di KCP Kalianda mencapai kurang lebih 100 orang. Keunggulan produk ini adalah keamanan yang terjamin, keuntungan yang jelas, serta layanan yang profesional dan mudah diakses oleh nasabah. Emas yang dibeli bisa diasuransikan, jadi nasabah merasa aman. Dengan biaya cicilan yang terjangkau, mereka sudah bisa memiliki emas, dan jika ada kebutuhan mendesak, emas tersebut bisa digadaikan untuk mendapatkan dana tunai.”⁶

Ibu Sri Hartati menambahkan bahwa, produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda diminati oleh Masyarakat karena proses pengajuan yang mudah, persyaratan sederhana, serta jaminan keamanan dalam transaksi.⁷ Selain itu, BSI KCP Kalianda juga menawarkan harga yang

⁶ Hasil Wawancara dengan Bersama Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda pada tanggal 24 Agustus 2024

⁷ Hasil Wawancara dengan Bersama Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda pada tanggal 24 Agustus 2024.

kompetitif, memberikan kesempatan bagi nasabah untuk berinvestasi emas secara bertahap.

Setelah memahami keunggulan dan daya tarik produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda, penting untuk melihat bagaimana mekanisme pembiayaan cicil emas ini diterapkan secara lebih rinci. Berikut adalah simulasi pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda:

Tabel 1.1
Simulasi Pembiayaan Cicil Emas BSI KCP Kalianda

Berat LM (Gram)	Harga Beli	Harga Emas (/Gram)	Uang Muka (5%)	Pembiayaan (95%)	Angsuran Per Bulan (%) (P.a.flat)*				
					12 Bulan	24 Bulan	36 Bulan	48 Bulan	60 Bulan
5	5,665.000,00	1.133.000,00	283.250,00	5.381.750,00	Rp 473.141,33	Rp 248.340,46	Rp 173.653,93	Rp 136.495,08	Rp 114.346,28
10	11.280.000,00	1.128.000,00	564.000,00	10.716.000,00	Rp 924.106,65	Rp 494.489,03	Rp 345.775,18	Rp 271.785,44	Rp 227.683,33
25	27.950.000,00	1.118.000,00	1.397.500,00	28.552.500,00	Rp 2.334.386,60	Rp 1.225.263,16	Rp 856.774,49	Rp 673.440,00	Rp 564.162,15
50	55.750.000,00	1.115.000,00	2.787.500,00	52.962.500,00	Rp 4.656.245,18	Rp 2.443.950,66	Rp 1.708.950,90	Rp 1.343.265,83	Rp 1.125.296,61
100	111.200.000,00	1.112.000,00	5.560.000,00	105.640.000,00	Rp 9.287.434,33	Rp 4.874.750,02	Rp 3.408.705,66	Rp 2.679.303,31	Rp 2.233.537,80

Sumber: BSI KCP Kalianda

Berdasarkan tabel di atas menampilkan berbagai opsi berat emas mulai dari 5 hingga 100 gram. Harga beli emas per gram berkisar dari Rp 1.130.000,00 (untuk 5 gram) hingga Rp 1.120.000,00 (untuk 100 gram). Pada kolom “Uang Muka (5%)” menunjukkan besaran uang muka yang harus dibayar, yaitu 5% dari total harga emas. Sebagai contoh, uang muka untuk 5 gram emas adalah Rp 323.250,00, sedangkan untuk 100 gram adalah Rp 5.600.000,00. Selanjutnya, pada kolom “Pembiayaan (95%)” mencantumkan jumlah pembiayaan yang diberikan oleh BSI setelah dikurangi uang muka. Misalnya, pembiayaan untuk emas 5 gram adalah Rp 6.138.750,00, sementara untuk 100 gram adalah Rp 106.400.000,00. Dan yang terakhir kolom terakhir

menampilkan estimasi angsuran bulanan berdasarkan pilihan tenor 12 hingga 60 bulan, dengan perhitungan berdasarkan tingkat margin yang berlaku saat simulasi.

Berdasarkan hasil prasurvei yang telah dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kalianda, ditemukan adanya permasalahan berupa penundaan pembayaran cicilan emas oleh sejumlah nasabah. Fenomena ini menjadi perhatian penting karena penundaan pembayaran cicilan tersebut berdampak langsung pada risiko imbal hasil, yaitu ketidakpastian bank dalam memperoleh pendapatan margin dari pembiayaan cicil emas yang telah disalurkan.

Perkembangan dari tahun ke tahun, jumlah nasabah yang menunda pembayaran cicilan emas menunjukkan kecenderungan meningkat. Kondisi ini menyebabkan arus kas masuk dari margin pembiayaan tidak diterima secara tepat waktu, sehingga berpotensi menurunkan pendapatan bank dari produk cicil emas. Penundaan pembayaran cicilan tersebut mengindikasikan adanya peningkatan risiko imbal hasil, karena pendapatan yang seharusnya diterima bank menjadi tertunda bahkan berpotensi tidak terealisasi sesuai perencanaan awal. Risiko imbal hasil pada pembiayaan cicil emas muncul ketika perilaku nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran tidak sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Hal ini berdampak pada berkurangnya efektivitas pengelolaan pembiayaan dan menurunnya optimalisasi pendapatan margin bank. Data berikut menggambarkan perkembangan jumlah nasabah cicil emas dan nasabah yang menunda pembayaran di BSI KCP Kalianda

selama periode 2019–2023, yang mencerminkan meningkatnya potensi risiko imbal hasil pada produk cicil emas.

Tabel 1.2
Data Penundaan Pembayaran Cicil Emas dan Potensi Risiko Imbal Hasil di BSI KCP Kalianda (2019–2023)

Tahun	Jumlah Nasabah Cicil Emas	Nasabah yang Menunda Pembayaran	Persentase Penundaan (%)
2019	60	3	5%
2020	70	5	7,14%
2021	80	8	10%
2022	90	12	13,33%
2023	100	18	18%

Sumber: BSI KCP Kalianda

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa pada tahun 2019, produk cicil emas di BSI KCP Kalianda diikuti oleh 60 nasabah, dengan jumlah nasabah yang menunda pembayaran sebanyak 3 orang atau sebesar 5%. Pada kondisi ini, risiko imbal hasil yang dihadapi bank masih tergolong rendah karena sebagian besar nasabah masih mampu memenuhi kewajiban pembayaran cicilan tepat waktu sehingga pendapatan margin bank relatif stabil. Pada tahun 2020, jumlah nasabah cicil emas meningkat menjadi 70 orang, disertai dengan peningkatan jumlah nasabah yang menunda pembayaran menjadi 5 orang atau sebesar 7,14%. Peningkatan ini menunjukkan mulai munculnya risiko imbal hasil, di mana sebagian pendapatan margin dari pembiayaan cicil emas tidak diterima bank sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Selanjutnya pada tahun 2021, jumlah nasabah kembali meningkat menjadi 80 orang, namun penundaan pembayaran juga mengalami kenaikan menjadi 8 nasabah atau sebesar 10%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa seiring dengan bertambahnya jumlah pembiayaan yang disalurkan, potensi

risiko imbal hasil juga semakin meningkat akibat tertundanya penerimaan margin pembiayaan dari sejumlah nasabah. Pada tahun 2022, permasalahan penundaan cicilan semakin terlihat dengan jumlah nasabah mencapai 90 orang dan nasabah yang menunda pembayaran meningkat menjadi 12 orang atau sebesar 13,33%. Peningkatan ini memperbesar risiko imbal hasil karena semakin banyak pendapatan margin yang tidak dapat diterima bank secara optimal, sehingga berpotensi mengganggu perencanaan pendapatan dari produk cicil emas. Pada tahun 2023, meskipun jumlah nasabah cicil emas meningkat signifikan menjadi 100 orang, jumlah nasabah yang menunda pembayaran juga melonjak menjadi 18 orang atau sebesar 18%. Kondisi ini menunjukkan bahwa risiko imbal hasil pada pembiayaan cicil emas semakin tinggi, karena sebagian pendapatan margin bank tertunda dan tidak dapat direalisasikan sesuai target yang telah ditetapkan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah nasabah tidak selalu diikuti dengan peningkatan pendapatan margin yang optimal apabila perilaku pembayaran nasabah tidak terkendali.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa penundaan pembayaran cicilan emas oleh nasabah memiliki hubungan yang erat dengan meningkatnya risiko imbal hasil di BSI KCP Kalianda. Semakin tinggi tingkat penundaan pembayaran, semakin besar potensi pendapatan margin yang tertunda, sehingga bank perlu melakukan pengelolaan risiko imbal hasil secara lebih optimal melalui penguatan analisis pembiayaan, monitoring pembayaran, dan pendekatan preventif kepada nasabah.

Dengan meningkatnya masalah penundaan cicilan emas, bank perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap perilaku nasabah dan penerapan manajemen risiko. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanti Widia Nurdiani dalam “Manajemen Risiko dan Implementasi Jual Beli Istishna pada Produk Pembiayaan KPR Bank Syariah,” yang menyatakan bahwa sebagai lembaga *intermediary*, bank syariah akan selalu dihadapkan pada berbagai jenis risiko dengan tingkat kompleksitas yang bervariasi. Risiko ini tidak bisa dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan. Oleh karena itu, seperti halnya bank konvensional, bank syariah juga memerlukan prosedur dan metodologi yang tepat untuk mengelola risiko yang muncul, dikenal sebagai manajemen risiko.⁸

Penelitian ini menjadi menarik untuk dikaji karena berdasarkan data penundaan pembayaran cicilan emas pada BSI KCP Kalianda selama periode 2019–2023 menunjukkan adanya peningkatan potensi risiko imbal hasil pada produk cicil emas. Penundaan pembayaran cicilan oleh nasabah menyebabkan pendapatan margin yang seharusnya diterima bank tidak dapat direalisasikan secara optimal dan tepat waktu. Kondisi ini berdampak pada ketidakstabilan arus kas masuk dari pembiayaan cicil emas serta menurunnya efektivitas pengelolaan pendapatan dari produk tersebut.

Selain itu, laporan internal Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda selama periode 2019–2023 menunjukkan adanya kecenderungan penurunan kinerja pendapatan dari pembiayaan cicil emas, yang mengindikasikan bahwa

⁸ Tanti Widia Nurdiani, *Manajemen Risiko dan Implementasi Jual Beli Istishna pada Produk Pembiayaan KPR Bank Syariah* (Penerbit NEM, 2021),4.

meningkatnya penundaan pembayaran cicilan berkontribusi terhadap meningkatnya risiko imbal hasil. Risiko ini muncul karena adanya selisih waktu antara pendapatan margin yang direncanakan dengan realisasi penerimaan yang sebenarnya, sehingga memengaruhi perencanaan dan pencapaian target pendapatan bank.

Lebih lanjut, hasil wawancara yang dilakukan peneliti secara langsung kepada beberapa nasabah yang menunda pembayaran cicilan emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda menunjukkan bahwa terdapat sejumlah faktor yang melatarbelakangi perilaku penundaan pembayaran tersebut. Faktor-faktor tersebut antara lain kondisi ekonomi rumah tangga yang tidak stabil, perubahan prioritas keuangan dalam keluarga, serta penurunan pendapatan akibat pemutusan hubungan kerja (PHK). Faktor-faktor ini secara langsung memengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran cicilan emas, sehingga memperbesar risiko imbal hasil yang harus dihadapi oleh bank.

Oleh karena itu dari uraian di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Dampak Perilaku Nasabah Dalam Penundaan Pembiayaan Cicil Emas Terhadap Risiko Imbal Hasil (Studi Pada BSI KCP Kalianda)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian dari penelitian ini adalah:

Bagaimana perilaku nasabah dalam menunda pembayaran cicilan emas memengaruhi risiko imbal hasil pada produk pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda, serta strategi apa yang dapat diterapkan oleh bank untuk meminimalkan dampak negatif risiko tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah peneliti paparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penundaan pembayaran cicilan emas terhadap risiko imbal hasil pada produk pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda. serta mengidentifikasi solusi yang dapat diterapkan untuk mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis, maupun secara praktis. Berikut beberapa manfaat penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi masyarakat luas atau mahasiswa khususnya dalam bidang perbankan Syariah.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perilaku keuangan nasabah serta dampaknya terhadap lembaga keuangan, yang dapat memperkaya pengalaman penelitian.

2) Bagi Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung

Hasil penelitian dapat menjadi sumber pustaka untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Menjadi referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam studi-studi yang berkaitan dengan keuangan, manajemen risiko, dan perilaku nasabah.

3) Bagi Nasabah

Memberikan pemahaman lebih baik tentang pentingnya disiplin dalam pembayaran cicilan dan dampaknya terhadap kesehatan keuangan pribadi.

4) Bagi pihak BSI KCP Kalianda

Menyediakan data dan informasi yang berguna untuk pengembangan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga meningkatkan kinerja dan profitabilitas bank.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan yaitu uraian mengenai hasil penelitian terdahulu mengenai persoalan yang akan dikaji di dalam skripsi. Adanya beberapa hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam

penelitian ini. Oleh sebab itu, dalam kajian pustaka ini ada beberapa karya ilmiah yang terkait dengan pembahasan peneliti yaitu:

1. Syarah Meutia, yang berjudul “Implementasi Akad Murabahah Dan Rahn Dalam Cicil Emas Studi Kasus Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Binjai” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.⁹ Fokus pada penelitian ini adalah pada implementasi akad murabahah dan rahn yang sesuai dengan prinsip syariah. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Adapun hasil penelitian ini fasilitas cicil emas yang disediakan oleh Bank Mandiri Syariah KC Binjai untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian atau kepemilikan emas berupa antakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan. Persamaan penelitian antara peneliti dengan Syarah Meutia Miasi adalah sama-sama membahas produk pembiayaan cicil emas. Sedangkan perbedaanya adalah terletak pada lokasi, peneliti tidak membahas akad rahn tetapi hanya membahas akad murabahah dan produk cicil emas yang ditinjau dalam Fatwa MUI No.77/DSN-MUI/V/2010.
2. Anna Nur Marchelina, yang berjudul “Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Tabungan Emas Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam Di Pegadaian Syariah Iring Mulyo” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020.¹⁰ Fokus pada penelitian ini adalah pada penerapan akad murabahah pada produk tabungan emas

⁹ Syarah Meutia, “Implementasi Akad Murabahah Dan Rahn Dalam Cicil Emas Studi Kasus Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Binjai” (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019).

¹⁰ Anna Nur Marchelina, “Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Tabungan Emas Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam Di Pegadaian Syariah Iring Mulyo” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020).

yang berdasarkan pada prinsip ekonomi Islam di Pegadaian Syariah Iring Mulyo. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini adalah implementasi pada tabungan emas ini dikelola dengan akad murabahah yang dimana terdapat pula wadiyah, wakalah, dan istishna. Persamaan penelitian antara peneliti dengan Anna Nur Marchelina adalah sama-sama membahas tentang produk cicil emas. Sedangkan perbedaanya adalah terletak pada lokasi dan peneliti membahas tentang produk pembiayaan cicil emas ditinjau dalam Fatwa MUI No.77/DSN-MUI/V/2010 di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda .

3. Teguh Gunawan, Ahmad Mulyadi, Kosim, Sutisna yang berjudul “Analisis Mekanisme dan Penerapan Akad Pada Pembiayaan Kepemilikan Emas tudi Pada Bank BJB Syariah Cabang Pajajaran”.¹¹ Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah mekanisme dan penerapan akad pada produk pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah Cabang Pajajaran secara umum yaitu melibatkan pihak ketiga sebagai supplier yang menyediakan barang berupa emas yang menjadi objek transaksi. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah akad murabahah dan rahn. Persamaan penelitian antara peneliti dengan Teguh Gunawan dkk adalah sama-sama membahas tentang mekanisme produk pembiayaan kepemilikan emas. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada lokasi, peneliti menggunakan lokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda.

¹¹ Sutisna Teguh Gunawan, Ahmad Mulyadi, Kosim, “Analisis Meknisme dan Penerapan Akad Pada Pembiayaan Kepemilikan Emas tudi Pada Bank BJB Syariah Cabang Pajajaran,” *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* Vol 5 No 2 (2022).

4. Didi Suardi dan Fitria Salamah Nasution, yang berjudul “Analisis Fatwa DSN MUI NO: 04/DSN-MUI/IV/2000 Terhadap Penerapan Akad Murabahah Pada Produk Cicil Emas Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Cikupa Tangerang-Banten”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research). Sumber data penelitian ini terdiri dari sumber primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan literatur ilmiah lainnya. Hasil penelitian ini adalah Mekanisme Bank Syariah Mandiri pembiayaan cicil emas di BSM Kantor Cabang Pembantu Cikupa terdiri dari beberapa tahapan mulai dari syarat pengajuan, penilaian agunan, pemutusan pembiayaan, pelaksanaan akad dan pencairan pembiayaan; dan Kedua: Pembiayaan akad murabahah produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri (KCP) Cikupa pada dasarnya sudah sesuai dengan ketentuan fatwa DSN-MUI No.04/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Murabahah, namun ada yang belum sesuai dengan ketentuan fatwa pertama point kesembilan yaitu “Jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip menjadi milik bank” dimana pada saat proses akad perjanjian tersebut, emas masih dalam tahap pemesanan kepada PT. Antam maka dalam hal ini barang tersebut belum dimiliki oleh pihak bank. Persamaan penelitian antara peneliti dengan Didi Suardi dan Fitria Salamah Nasution adalah sama-sama membahas tentang mekanisme produk pembiayaan kepemilikan emas dengan ketentuan Fatwa DSN-

MUI. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada lokasi, peneliti menggunakan lokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda.¹²

¹² Didi Suardi, “Analisis Fatwa Dsn Mui No: 04/Dsn-Mui/Iv/2000 Terhadap Penerapan Akad Murabahah Pada Produk Cicil Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kcp. Cikupa Tangerang-Banten,” *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 7, no. 1 (2021): 37–47, <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v7i1.7336>.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Perilaku Nasabah dalam Pembiayaan

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen mencakup proses pengambilan keputusan sebelum pembelian, serta tindakan dalam memperoleh, menggunakan, dan mengkonsumsi produk. Menurut Teori Ekonomi, manusia digambarkan sebagai makhluk ekonomi yang selalu berupaya memaksimalkan kepuasan dengan bertindak rasional. Konsumen berusaha mendapatkan kepuasan maksimal selama kondisi finansial memungkinkan, serta memiliki pengetahuan tentang berbagai alternatif produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka secara optimal.¹

Teori Dampak Perilaku Nasabah menyatakan bahwa keputusan penggunaan produk keuangan berdampak pada hubungan nasabah dengan lembaga. Perilaku ini mencakup tidak hanya pengambilan keputusan awal, tetapi juga penggunaan produk dan kepatuhan terhadap kewajiban finansial. Oleh karena itu, perilaku nasabah merupakan faktor kunci dalam keberhasilan produk pembiayaan.²

Selain pengertian di atas menurut peneliti, Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, atau organisasi membuat keputusan untuk membeli, menggunakan, dan membuang barang

¹ Wayan Weda Asmara Dewi et al., *Teori Perilaku Konsumen* (Universitas Brawijaya Press, 2022), 10.

² M Guffar Harahap et al., *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik* (Sada Kurnia pustaka, 2024).

atau jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Ini mencakup proses pengambilan keputusan sebelum pembelian, serta faktor psikologis, sosial, dan budaya yang mempengaruhi pilihan konsumen.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah

Perilaku nasabah dalam dunia perbankan tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, termasuk dalam hal pembayaran cicilan. Salah satu fenomena yang sering terjadi adalah penundaan pembayaran cicilan oleh nasabah. Penundaan ini tidak hanya berdampak pada nasabah itu sendiri, tetapi juga pada stabilitas keuangan bank. Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam menunda pembayaran cicilan.

a. Pengambilan Keputusan Keuangan Yang Tidak Rasional

Nasabah sering kali membuat keputusan keuangan tanpa mempertimbangkan resiko atau konsekuensi jangka panjang, seperti memilih menunda cicilan meskipun mengetahui dampak negatifnya, karena terbawa emosi atau kurangnya informasi yang memadai.

b. Sikap Negatif Terhadap Uang

Nasabah yang memiliki pandangan negatif terhadap uang, misalnya menganggap uang sebagai sumber masalah atau tidak penting untuk dikelola dengan baik, cenderung mengabaikan kewajiban finansialnya, termasuk membayar cicilan tepat waktu.

c. Kontrol Diri Yang Rendah

Nasabah dengan kontrol diri yang rendah lebih mudah tergoda untuk menghabiskan uang pada hal-hal yang tidak prioritas, sehingga mereka kesulitan membayar cicilan tepat waktu karena kehabisan dana untuk kebutuhan yang lebih mendesak.

d. Sikap Mementingkan Diri Sendiri

Nasabah yang terlalu fokus pada kepentingan pribadi cenderung mengabaikan kewajiban cicilan jika merasa ada kebutuhan lain yang lebih penting bagi dirinya, meskipun itu bisa merugikan hubungan dengan pihak bank atau kreditor.

e. Sikap Mengambil Keuntungan (*materialisme*)

Nasabah yang sangat materialis memilih untuk menggunakan uang untuk membeli barang-barang yang memberi kepuasan material, tanpa mempertimbangkan kewajiban pembayaran cicilan yang seharusnya menjadi prioritas.³

B. Manajemen Risiko Imbal Hasil

1. Pengertian Manajemen Risiko dalam Bank Syariah

Manajemen risiko merupakan bagian penting dalam operasional perbankan, termasuk pada bank syariah. Secara umum, manajemen risiko didefinisikan sebagai serangkaian proses untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan

³ Mandukhai Ganbat dkk., “Effect of psychological factors on credit risk: A case study of the microlending service in Mongolia,” *Behavioral Sciences* 11, no. 4 (2021): ,19.

usaha bank. Menurut Rivai dan Arifin, manajemen risiko perbankan bertujuan untuk meminimalkan potensi kerugian yang dapat mengganggu stabilitas keuangan dan keberlangsungan operasional bank.⁴

Dalam konteks bank syariah, manajemen risiko tidak hanya berorientasi pada aspek finansial, tetapi juga harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Menurut Antonio menyatakan bahwa manajemen risiko dalam bank syariah memiliki karakteristik khusus karena menggunakan akad-akad syariah yang berbasis bagi hasil, jual beli, dan sewa, sehingga risiko yang dihadapi tidak sepenuhnya sama dengan bank konvensional. Oleh karena itu, bank syariah dituntut untuk menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) secara lebih komprehensif.⁵ Lebih lanjut, Ascarya menjelaskan bahwa manajemen risiko dalam bank syariah mencakup berbagai jenis risiko, seperti risiko pembiayaan, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, dan risiko imbal hasil. Risiko-risiko tersebut apabila tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada penurunan kualitas aset, meningkatnya pembiayaan bermasalah, serta terganggunya tingkat kesehatan bank.⁶

Dalam konteks penelitian ini risiko imbal hasil merupakan salah satu risiko yang dihadapi oleh bank syariah akibat adanya perbedaan antara tingkat imbal hasil yang diharapkan dengan imbal hasil yang benar-

⁴ Lucky Nugroho, Nirdukita Ratnawati, dan Nuraini Chaniago, *Manajemen Pendanaan dan Pembiayaan Perbankan Syariah* (Penerbit Salemba, 2024), 16.

⁵ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen risiko perbankan syariah di Indonesia* (Penerbit Salemba, 2024), 16.

⁶ Darwis Harahap dan M E Sulaiman Efendi, *Manajemen Risiko Bank Syariah* (Merdeka Kreasi Group, 2022), 10.

benar terealisasi. Menurut Ascarya, risiko imbal hasil muncul ketika pendapatan bank tidak sesuai dengan proyeksi akibat gangguan pada arus kas pembiayaan.⁷

Dalam pembiayaan cicil emas, risiko imbal hasil terutama timbul akibat penundaan atau keterlambatan pembayaran cicilan oleh nasabah. Ketika nasabah tidak membayar cicilan tepat waktu, bank mengalami penurunan pendapatan margin karena dana yang seharusnya diterima menjadi tertunda. Kondisi ini secara langsung berdampak pada aspek earnings dan dapat memengaruhi kesehatan bank secara keseluruhan. Mulyadi menyatakan bahwa meningkatnya pembiayaan bermasalah akan mendorong bank untuk membentuk cadangan kerugian pembiayaan, sehingga laba bersih bank akan menurun. Selain itu, risiko imbal hasil juga dapat diperparah oleh faktor eksternal seperti fluktuasi harga emas dan kondisi ekonomi makro yang melemahkan daya beli masyarakat.⁸

Oleh karena itu, pengelolaan risiko imbal hasil pada pembiayaan cicil emas menjadi sangat penting. Bank perlu memperkuat sistem monitoring, menerapkan *early warning system*, serta melakukan restrukturisasi pembiayaan bagi nasabah yang mengalami kesulitan. Langkah-langkah tersebut tidak hanya bertujuan untuk menjaga pendapatan bank, tetapi juga untuk memastikan keberlanjutan pembiayaan syariah yang adil dan berorientasi pada kemaslahatan.

⁷ Murtiadi Awaluddin, *Teori Portofolio dan Analisis Investasi Syariah* (Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2024).

⁸ Muhammad Firmansyah dan Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, *TEORI ANALISIS INVESTASI* (UMMPress, 2025).

2. Mekanisme Risiko Imbal Hasil

Secara mekanisme, risiko imbal hasil pada pemberian cicil emas terjadi ketika nasabah tidak memenuhi kewajiban pembayaran cicilan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Oleh karena itu, berikut ini adalah mekanisme pemberian cicil emas, sebagai berikut:

a. Faktor Internal

Perilaku Nasabah:

- 1) Ketidakdisiplinan dalam pembayaran cicilan.
- 2) Penundaan atau keterlambatan pembayaran sesuai jadwal.

Kualitas Manajemen:

- 1) Proses pengelolaan dan evaluasi risiko yang dilakukan oleh bank.
- 2) Kemampuan manajemen dalam menangani masalah yang muncul.

Kebijakan Pemberian:

- 1) Kebijakan internal bank terkait pemberian cicil emas.
- 2) Kriteria pemilihan nasabah dan batasan jumlah cicilan.

b. Faktor Eksternal

Fluktuasi Harga Emas:

- 1) Perubahan harga emas yang berdampak pada nilai jaminan.
- 2) Persepsi nasabah terhadap kewajiban cicilan seiring perubahan harga.

Kondisi Ekonomi Makro:

- 1) Penurunan daya beli masyarakat.

- 2) Inflasi dan kondisi pasar yang dapat memengaruhi kemampuan bayar nasabah.

Regulasi Pemerintah:

- 1) Kebijakan dan peraturan yang memengaruhi industri keuangan.
- 2) Perubahan regulasi yang dapat berdampak pada operasional bank.

Dengan demikian, mekanisme terjadinya risiko imbal hasil dapat dipahami sebagai rangkaian sebab-akibat yang dimulai dari gangguan pembayaran cicilan nasabah, berlanjut pada tertundanya pendapatan margin, hingga berdampak pada penurunan realisasi imbal hasil bank secara keseluruhan.⁹

3. Indikator Risiko Imbal Hasil

Indikator risiko imbal hasil merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menilai potensi terjadinya ketidaksesuaian antara imbal hasil yang diharapkan dengan imbal hasil yang terealisasi. Dalam pemberian cicilan emas, indikator risiko imbal hasil dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tingkat Keterlambatan Pembayaran Cicilan Nasabah

Tingkat keterlambatan pembayaran cicilan menjadi indikator awal munculnya risiko imbal hasil. Ketika nasabah tidak membayar cicilan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, pendapatan margin yang seharusnya diterima bank menjadi tertunda. Semakin tinggi frekuensi

⁹ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda

dan durasi keterlambatan pembayaran, semakin besar potensi penurunan realisasi imbal hasil yang diterima bank.

b. Perubahan Kolektibilitas Pembiayaan

Penurunan kualitas pembiayaan yang tercermin dalam perubahan tingkat kolektibilitas (lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet) merupakan indikator penting risiko imbal hasil. Pembiayaan yang berpindah dari kategori lancar ke kategori bermasalah menunjukkan adanya gangguan arus kas pembiayaan yang berdampak langsung pada pendapatan margin bank.

c. Penurunan Realisasi Pendapatan Margin

Ketidaksesuaian antara pendapatan margin yang direncanakan dengan pendapatan margin yang terealisasi menjadi indikator utama risiko imbal hasil. Penurunan realisasi margin menunjukkan bahwa pembiayaan tidak berjalan sesuai dengan proyeksi, sehingga imbal hasil yang diterima bank lebih rendah dari yang diharapkan.¹⁰

Dengan adanya indikator-indikator tersebut, bank syariah dapat melakukan pemantauan secara dini terhadap potensi risiko imbal hasil dan mengambil langkah-langkah pengendalian yang diperlukan.

¹⁰ muhammad Firmansyah Dan Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, *Teori Analisis Investasi* (UMM Press, 2025).

C. Bank BSI KCP Kalianda

1. Profil Bank BSI KCP Kalianda

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kalianda merupakan cabang Bank Syariah Indonesia yang berlokasi di Jl. Raden Intan No. 255 E-F-G, Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35551. Bank beroperasi berdasarkan prinsip Syariah Islam, yang melarang riba, gharar (ketidakpastian) dan kegiatan keuangan yang tidak mematuhi hukum Islam. BSI KCP Kalianda berkomitmen memberikan layanan yang barokah, terpercaya dan profesional kepada masyarakat dengan visi mendukung ekonomi Syariah. Bank ini merupakan bagian dari Bank Syariah Indonesia, yang terbentuk hasil merger tiga bank syariah terbesar di tanah air, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah, pada tahun 2021. Merger ini bertujuan untuk memperkuat sektor perbankan syariah di Indonesia sekaligus mendukung perekonomian berbasis syariah. Sebagai salah satu unit dari Bank Syariah Indonesia, KCP Kalianda juga berkomitmen untuk memperkuat ekosistem keuangan syariah di Indonesia dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui sistem keuangan yang transparan dan adil.¹¹

2. Produk Pembiayaan di BSI KCP Kalianda

BSI KCP Kalianda, sebagai bagian dari Bank Syariah Indonesia (BSI), menawarkan berbagai produk pembiayaan syariah yang disesuaikan dengan kebutuhan individu maupun pelaku usaha mikro, kecil, dan

¹¹ Wawancara dengan Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional BSI KCP Kalianda, pada tanggal 15 Februari 2025

menengah (UMKM). Produk-produk pembiayaan tersebut dirancang berdasarkan prinsip syariah dengan mengedepankan keadilan, transparansi, dan prinsip kehati-hatian. Adapun jenis-jenis pembiayaan yang ditawarkan di BSI KCP Kalianda antara lain sebagai berikut:

a. Pembiayaan Gadai Emas (BSI Gadai Emas)

Pembiayaan Gadai Emas merupakan fasilitas pembiayaan jangka pendek yang menggunakan emas sebagai agunan. Nasabah memperoleh dana tunai dengan menjaminkan emas yang dimiliki, sementara kepemilikan emas tetap berada pada nasabah. Produk ini umumnya dimanfaatkan untuk kebutuhan mendesak atau modal usaha skala kecil. Menurut Karim (2013), pembiayaan berbasis emas memiliki risiko relatif rendah karena nilai emas cenderung stabil dan mudah dicairkan.

b. Pembiayaan Multiguna (BSI Mitraguna)

BSI Mitraguna merupakan pembiayaan multiguna yang ditujukan bagi individu dengan penghasilan tetap, seperti pegawai negeri, karyawan swasta, dan pensiunan. Pembiayaan ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan konsumtif, seperti pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan rumah tangga. Produk ini menggunakan akad syariah yang memberikan kepastian jumlah angsuran, sehingga memudahkan nasabah dalam perencanaan keuangan.

c. Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan (BSI OTO)

BSI OTO adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk membantu nasabah dalam memiliki kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat. Pembiayaan ini menggunakan akad jual beli syariah dengan margin yang disepakati di awal akad. Keberadaan produk ini mendukung mobilitas dan produktivitas nasabah, terutama bagi pelaku usaha yang membutuhkan sarana transportasi dalam menunjang kegiatan ekonomi.

d. Pembiayaan Kepemilikan Rumah (BSI Griya)

Pembiayaan BSI Griya merupakan fasilitas pembiayaan untuk kepemilikan rumah, baik rumah baru, rumah bekas, maupun renovasi rumah. Produk ini menjadi salah satu pembiayaan unggulan karena menyangkai kebutuhan primer masyarakat. Menurut Antonio (2011), pembiayaan kepemilikan rumah dalam bank syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat secara berkeadilan.

e. Pembiayaan Cicil Emas (BSI Cicil Emas)

Pembiayaan Cicil Emas memungkinkan nasabah untuk memiliki emas melalui sistem pembayaran cicilan dengan jangka waktu tertentu. Produk ini diminati karena emas dipandang sebagai instrumen investasi yang relatif aman dan mampu menjaga nilai kekayaan. Namun demikian, pembiayaan cicil emas juga memiliki risiko, khususnya terkait keterlambatan pembayaran cicilan oleh

nasabah, yang dapat berdampak pada peningkatan risiko imbal hasil yang dihadapi oleh bank. Oleh karena itu, pengelolaan risiko pada produk ini menjadi perhatian penting bagi BSI KCP Kalianda.

f. Pembiayaan Modal Kerja dan Investasi untuk UMKM

BSI KCP Kalianda juga menyalurkan pembiayaan modal kerja dan investasi bagi pelaku UMKM guna mendukung pengembangan usaha. Pembiayaan ini diberikan melalui berbagai skema, termasuk kerja sama dengan koperasi dan lembaga pendidikan, seperti BSI Mitra Koperasi dan BSI Mitra Edu. Pembiayaan tersebut bertujuan untuk meningkatkan produktivitas usaha, memperluas akses permodalan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat secara berkelanjutan.¹²

3. Kebijakan Pengelolaan Risiko Pembiayaan di BSI KCP Kalianda

Pengelolaan risiko pembiayaan merupakan aspek krusial dalam menjaga stabilitas dan kesehatan bank. Risiko pembiayaan timbul ketika nasabah tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan akad yang telah disepakati. Menurut Rivai dan Arifin, risiko pembiayaan merupakan risiko utama yang dihadapi perbankan karena secara langsung berdampak pada kualitas aset dan kinerja keuangan bank.¹³

¹² Wawancara dengan Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional BSI KCP Kalianda, pada tanggal 15 Februari 2025

¹³ M E Muhammad Wandisyah R Hutagalung et al., *Manajemen risiko bank syariah* (Merdeka Kreasi Group, 2024), 20.

Dalam pengelolaan risiko pembiayaan, BSI KCP Kalianda menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) melalui serangkaian kebijakan dan prosedur yang sistematis dan terintegrasi. Proses pengelolaan risiko dimulai sejak tahap analisis kelayakan pembiayaan dengan menilai kemampuan finansial nasabah, stabilitas pendapatan, serta riwayat pembiayaan sebelumnya. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa pembiayaan yang disalurkan sesuai dengan profil risiko nasabah dan kemampuan pembayaran di masa mendatang. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sudarsono yang menyatakan bahwa analisis kelayakan pembiayaan merupakan instrumen utama dalam mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah.

Selain pada tahap awal, BSI KCP Kalianda juga menerapkan sistem monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pembiayaan yang sedang berjalan. Monitoring dilakukan untuk mengidentifikasi secara dini potensi keterlambatan pembayaran cicilan, sehingga bank dapat segera mengambil langkah preventif maupun kuratif, seperti pemberian peringatan kepada nasabah, restrukturisasi pembiayaan, atau penjadwalan ulang pembayaran. Dengan adanya penerapan prinsip kehati-hatian, analisis kelayakan yang komprehensif, serta sistem pengawasan yang berkelanjutan, BSI KCP Kalianda berupaya meminimalkan risiko pembiayaan bermasalah dan menjaga stabilitas kinerja keuangan bank, khususnya pada produk pembiayaan cicil emas.¹⁴

¹⁴ Ahmad Maulidizen et al., *Manajemen Resiko Bank Syariah* (Duta Sains Indonesia, 2025), 15.

Dalam konteks pembiayaan cicil emas, kebijakan pengelolaan risiko juga mencakup edukasi keuangan kepada nasabah, restrukturisasi pembiayaan bagi nasabah terdampak, serta pendekatan persuasif dan kekeluargaan dalam penagihan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *ta'awun* (tolong-menolong) dalam ekonomi Islam, di mana bank tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada keberlanjutan sosial dan kemaslahatan bersama.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dalam studi ini. Penelitian lapangan ini melibatkan rancangan studi multi masalah, dengan tujuan untuk memberikan gambaran mendalam dan rinci tentang suatu latar, objek, atau insiden tertentu. Metode ini termasuk penelitian kualitatif di mana peneliti aktif mengamati dan berpartisipasi langsung dalam skala sosial kecil, serta melakukan pengamatan terhadap budaya lokal. Dalam konteks penelitian lapangan, peneliti secara personal berinteraksi dan mengamati dengan langsung tempat dan individu yang menjadi fokus penelitian.¹

Berdasarkan uraian diatas, penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan meneliti objek secara langsung untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Adapun lokasi penelitian yang akan dilakukan di Bank Syariah KCP Kalianda.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini memiliki karakteristik deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen, bersifat deskriptif, di mana data yang terkumpul berupa kata-kata atau gambar. Pendekatan ini tidak menekankan pada angka, melainkan lebih fokus pada interpretasi mendalam terhadap

¹ Anggito and Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018),11.

fenomena yang diamati. Lebih menekankan pada proses daripada produk atau hasil akhir. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara induktif, memungkinkan konsep-konsep baru muncul dari data yang terkumpul.²

Berdasarkan penjelasan di atas, deskriptif kualitatif adalah upaya untuk menggambarkan dengan cara kualitatif fakta, data, atau objek material yang tidak berbentuk angka, melainkan berupa ungkapan bahasa atau wacana melalui interpretasi yang cermat dan sistematik. Dengan kata lain, dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menjelaskan hasil dari pengumpulan data dengan memberikan gambaran dan penjelasan mengenai Dampak Perilaku Nasabah dalam Penundaan Pembiayaan Cicil Emas terhadap Kesehatan Bank yang ada di BSI KCP Kalianda.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merujuk pada subjek-subjek dari mana data diperoleh.³ Data merupakan hasil dari pencatatan yang dapat berupa fakta dan angka yang kemudian digunakan sebagai bahan untuk merangkai informasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti memerlukan baik data primer maupun data sekunder, karena langkah ini diperlukan untuk mendapatkan sumber data yang mendukung penelitian.

² Anggito and Setiawan, 10.

³ Tanjung and Mulyani, *Metodologi Penelitian: Sederhana, Ringkas, Padat dan Mudah Dipahami*, 84.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumbernya tanpa melibatkan perantara. Pengumpulan data primer dilakukan oleh peneliti secara langsung dari sumber utama yang terlibat dalam penelitian.⁴ Sumber data primer diperoleh dari pihak BSI KCP Kalianda yaitu Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda. Serta Nasabah penunda pembayaran cicilan emas BSI KCP Kalianda.

Pemilihan pengunjung sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, di mana individu yang dipilih dianggap memiliki pengetahuan atau informasi relevan yang diharapkan oleh peneliti. Dalam teknik ini, subjek dipilih bukan secara acak, melainkan berdasarkan karakteristik spesifik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dan relevan karena sumber informasi dipilih secara selektif, sesuai dengan kebutuhan dan konteks penelitian. *Purposive sampling* sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk fokus pada kelompok atau individu yang paling berpotensi memberikan wawasan berharga.⁵

⁴ Tanjung and Mulyani, 84.

⁵ Luthfia and Zanthy, "Analisis Kesalahan Menurut Tahapan Kastolan Dan Pemberian Scaffolding Dalam Menyelesaikan Soal Sistem Persamaan Linear Dua Variabel,"2018,3.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui referensi dokumen atau data yang melengkapi data primer. Sumber data sekunder melibatkan penggunaan informasi yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau lembaga untuk tujuan selain penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.⁶ Dalam penelitian ini, Sumber data sekunder berasal dari berbagai buku dan jurnal yang terkait pemberian syariah juga digunakan untuk memperkuat analisis dampak penundaan cicilan emas terhadap kesehatan bank.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian lapangan ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan tanya jawab yang melibatkan dua orang atau lebih, bertujuan untuk saling bertukar informasi dengan maksud untuk mengonstruksi makna terkait suatu topik tertentu. Menurut Zuriyah, wawancara merupakan sebuah alat pengumpul informasi yang dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan yang kemudian dijawab secara lisan oleh responden. Wawancara mendalam untuk tujuan menggali informasi dengan lebih akurat, dengan memanfaatkan teknik wawancara mendalam, membuka peluang untuk mendapatkan wawasan

⁶ Tanjung and Mulyani, *Metodologi Penelitian: Sederhana, Ringkas, Padat Dan Mudah Dipahami*, 85.

yang lebih mendalam dan memastikan keakuratan data yang diperoleh dari penelitian tersebut.⁷

Jenis wawancara, dalam sebuah penelitian memiliki beberapa jenis salah satunya yaitu jenis wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara semi terstruktur adalah jenis wawancara yang interviewer telah mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada interviewee tetapi urutan pengajuan pertanyaan-pertanyaan tersebut bersifat fleksibel karena tergantung pada arah pembicaraan.⁸ Berdasarkan penelitian ini, peneliti dalam melakukan wawancara ini memilih jenis wawancara semi terstruktur.

Adapun pihak yang akan diwawancarai dalam penelitian ini diantaranya adalah: 1 (satu) Staff Operasional BSI KCP Kalianda yang terlibat dalam menjalankan operasional harian bank, termasuk kliring, pembukuan transaksi, dan tugas administratif lainnya. Dan 3 (tiga) Nasabah BSI KCP Kalianda yang menunda cicilan emas selama lebih dari 3 bulan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan informasi yang melibatkan berbagai bentuk seperti visual, verbal, dan tulisan. Menurut Zuriah, dokumentasi dapat diartikan sebagai cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk buku yang mengandung teori, pendapat, dalil, hukum, dan sebagainya yang relevan

⁷ Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Padang: PT. Global Eksklusif Teknologi, 2022), 13–14.

⁸ Fadhallah, *Wawancara*, (Jakarta Timur: UNJ PRESS, 2021),8.

dengan masalah penelitian. Dokumen ini berfungsi sebagai catatan aktivitas, kegiatan, atau peristiwa yang telah berlalu, yang kemudian dikumpulkan menjadi sebuah arsip. Jenis dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari individu tertentu.⁹

Adapun penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai buku dan jurnal yang terkait pembiayaan syariah juga digunakan untuk memperkuat analisis dampak penundaan cicilan emas terhadap kesehatan bank.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Ringkasan ini mencakup kriteria yang diperiksa menggunakan satu atau beberapa teknik pemeriksaan khusus. Berikut adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang diterapkan oleh peneliti:

1. Melakukan Triangulasi

Menurut Moleong, triangulasi merupakan metode untuk memeriksa validitas data dengan menggunakan sumber eksternal yang berbeda sebagai upaya untuk memverifikasi atau membandingkan data tersebut.¹⁰ Peneliti menggunakan tipe triangulasi metode, yang dimana akan membandingkan data dari beberapa sumber seperti hasil wawancara dengan nasabah, data dokumentasi (laporan keuangan), dan wawancara dengan staf bank. Selanjutnya membandingkan temuan dari buku atau jurnal dengan temuan dari sumber data sekunder lainnya. Jika informasi

⁹ Fiantika et al., 15.

¹⁰ Mekarisce, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat,” 150.

tersebut konsisten dengan temuan dari sumber lain, itu dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pada keabsahan data.

E. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan pengolahan data. Berikut langkah dalam pengolahan data:

Memadatkan data adalah langkah awal dalam analisis data kualitatif melibatkan pemilihan, penyederhanaan, meringkas, dan transformasi data mentah. Beberapa juga menyebutnya sebagai reduksi data, sebagai berikut:

1. Data yang sudah dipadatkan kemudian ditampilkan dalam format tertentu untuk memudahkan penarikan kesimpulan.
2. Tahap berikutnya adalah menarik dan memverifikasi kesimpulan, di mana hasil penelitian disimpulkan dan dipastikan didukung oleh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis.¹¹

Data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi dari staf BSI KCP Kalianda serta nasabah yang menunda pembayaran cicilan emas akan diproses melalui langkah-langkah pemanfaatan data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi data. Tujuannya adalah untuk menggambarkan informasi yang merujuk pada berbagai teori terkait dengan permasalahan utama.

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan berpikir induktif, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari observasi data, kemudian diverifikasi dengan teori yang relevan. Dengan demikian, peneliti akan

¹¹ Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Depok: Kanisius,2021), 3.

memahami dampak perilaku nasabah dalam penundaan pembiayaan cicil emas terhadap kesehatan bank di BSI KCP Kalianda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kalianda merupakan cabang Bank Syariah Indonesia yang berlokasi di Jl. Raden Intan No. 255 E-F-G, Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35551. Bank beroperasi berdasarkan prinsip Syariah Islam, yang melarang riba, gharar (ketidakpastian) dan kegiatan keuangan yang tidak mematuhi hukum Islam. BSI KCP Kalianda berkomitmen memberikan layanan yang barokah, terpercaya dan profesional kepada masyarakat dengan visi mendukung ekonomi Syariah. Bank ini merupakan bagian dari Bank Syariah Indonesia, yang terbentuk hasil merger tiga bank syariah terbesar di tanah air, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah, pada tahun 2021. Merger ini bertujuan untuk memperkuat sektor perbankan syariah di Indonesia sekaligus mendukung perekonomian berbasis syariah. Sebagai salah satu unit dari Bank Syariah Indonesia, KCP Kalianda juga berkomitmen untuk memperkuat ekosistem keuangan syariah di Indonesia dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui sistem keuangan yang transparan dan adil.¹

¹ Wawancara dengan Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional BSI KCP Kalianda, pada tanggal 15 Februari 2025

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Perilaku Nasabah dalam Pembiayaan Cicilan Emas

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan nasabah BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas, ditemukan bahwa perilaku mereka sangat dipengaruhi oleh kondisi keuangan pribadi, kebutuhan mendesak, dan faktor ekonomi eksternal. Berikut adalah ringkasan perilaku nasabah berdasarkan hasil wawancara:

a. Menurut Nasabah 1 (Pedagang)

“Menurut saya, cicilan emas itu termasuk investasi yang cukup menguntungkan karena harga emas biasanya naik terus, jadi nilainya bisa bertambah. Kalau lagi butuh dana mendesak, emasnya bisa dijual. Saya tertarik ikut program ini karena nggak mampu beli emas secara tunai, harganya mahal. Dengan sistem cicilan, saya bisa mulai sedikit demi sedikit, jadi lebih ringan buat pedagang kecil seperti saya. Proses pembayarannya juga mudah, bisa lewat aplikasi mobile banking atau datang langsung ke bank, tapi saya lebih sering pakai aplikasi karena lebih praktis dan hemat waktu. Waktu awal daftar, petugas bank menjelaskan dengan cukup jelas tentang manfaat, risiko, dan juga denda kalau telat bayar, jadi saya merasa cukup paham. Cuma, kendalanya itu biasanya datang dari kondisi penghasilan saya yang nggak tetap. Kalau cuaca jelek dan dagangan sepi, otomatis pemasukan berkurang. Belum lagi kalau ada kebutuhan mendadak seperti anak sakit atau keperluan rumah tangga, uang cicilan kadang kepakai dulu. Akibatnya saya pernah beberapa kali telat bayar, bahkan pernah sampai dua bulan, dan akhirnya kena denda yang ditambahkan ke tagihan berikutnya. Pernah juga saya dihubungi pihak bank untuk diingatkan soal pembayaran.”²

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa nasabah pedagang memandang cicilan emas sebagai investasi yang menguntungkan dan relatif aman karena nilainya cenderung meningkat serta dapat dicairkan saat membutuhkan dana. Sistem cicilan dinilai

² Hasil Wawancara Nasabah 1 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Sidomulyo, pada tanggal 28 Maret 2025

membantu nasabah dengan keterbatasan modal karena pembayarannya lebih ringan dan fleksibel. Kemudahan pembayaran melalui mobile banking serta penjelasan petugas bank yang cukup jelas menjadi faktor pendukung. Namun, kendala utama berasal dari penghasilan yang tidak stabil dan kebutuhan mendesak, yang menyebabkan keterlambatan pembayaran dan dikenakkannya denda. Hal ini menunjukkan bahwa faktor ekonomi nasabah menjadi tantangan dalam menjaga kelancaran cicilan emas.

b. Menurut Nasabah 2 (Ibu Rumah Tangga)

“Menurut saya, cicilan emas itu lumayan menguntungkan, apalagi kalau disimpannya lama karena harga emas bisa naik terus. Jadi kalau lagi butuh dana mendadak, emasnya bisa dijual dan dipakai untuk modal lagi. Saya tertarik ikut program ini karena nggak harus langsung bayar lunas. Cukup bayar uang muka, sisanya bisa dicicil per bulan, jadi terasa lebih ringan dan terjangkau buat saya sebagai ibu rumah tangga. Waktu pertama daftar, petugas bank juga menjelaskan dengan cukup jelas tentang manfaat dan risiko cicilan emas, termasuk soal denda kalau telat bayar. Jadi saya sudah paham dari awal. Untuk pembayarannya, saya biasanya langsung ke kantor bank kalau kebetulan sekalian belanja ke kota. Tapi kalau lagi repot atau sibuk di pasar, kadang saya titip ke anak buat transfer lewat HP. Kendalanya sih lebih ke kondisi ekonomi keluarga yang nggak menentu. Penghasilan suami saya sebagai buruh juga nggak tetap, jadi kalau ada pengeluaran mendadak seperti anak sakit atau kebutuhan rumah tangga lainnya, uang cicilan kadang kepakai dulu. Saya juga merasa masih kurang disiplin dalam mengatur keuangan, jadi pernah beberapa kali telat bayar. Biasanya dendanya memang nggak besar, tapi tetap aja nambah beban. Bahkan pernah juga ditelepon sama pihak bank buat diingatkan supaya jangan telat terus.”³

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa nasabah ibu rumah tangga menilai cicilan emas sebagai investasi yang cukup menguntungkan karena nilainya berpotensi meningkat dan dapat dijual

³ Hasil Wawancara Nasabah 2 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Palas, 28 Maret 2025

kembali saat membutuhkan dana. Skema pembayaran yang tidak harus lunas di awal dianggap lebih ringan dan sesuai dengan kondisi ekonomi keluarga. Penjelasan petugas bank yang jelas serta fleksibilitas metode pembayaran menjadi faktor pendukung. Namun, ketidakstabilan penghasilan keluarga dan kurangnya disiplin dalam pengelolaan keuangan menjadi kendala utama, sehingga menyebabkan keterlambatan pembayaran dan dikenakannya denda. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi ekonomi dan manajemen keuangan rumah tangga berpengaruh terhadap kelancaran cicilan emas.

c. Menurut Nasabah 3 (Guru Honorer)

“Saya pikir cicilan emas itu cukup menguntungkan karena nilainya stabil dan cenderung naik. Jadi daripada uang disimpan begitu saja, lebih baik dialihkan ke emas sebagai bentuk investasi yang bisa dipakai kalau ada kebutuhan mendesak. Saya pribadi tertarik karena nggak sanggup beli emas langsung secara tunai. Dengan sistem cicilan, saya bisa mulai dari jumlah kecil tapi tetap punya tabungan dalam bentuk emas. Waktu awal mendaftar, saya dijelaskan cukup rinci oleh pihak bank termasuk soal risiko seperti kemungkinan harga emas turun dan denda kalau telat bayar. Jadi saya merasa sudah paham sejak awal. Untuk pembayaran, biasanya saya pakai internet banking karena lebih praktis dan nggak perlu antri, meskipun sesekali saya juga bayar langsung ke bank kalau kebetulan ada urusan lain. Kendalanya ya biasa terjadi karena honor saya sebagai pegawai honorer sering telat cair, atau kadang ada pengeluaran mendesak, misalnya untuk bantu orang tua atau kebutuhan sekolah anak. Jadi pernah juga saya tunda bayar cicilan karena dana belum cukup. Gaji honorer kan memang nggak besar, jadi saya harus pintar-pintar ngatur. Kalau telat bayar, biasanya saya dikenakan denda dengan jumlah tetap, dan pernah juga dihubungi oleh pihak bank sebagai pengingat supaya segera melakukan pembayaran.”⁴

⁴ Hasil Wawancara Nasabah 3 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 28 Maret 2025

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa nasabah guru honorer memandang cicilan emas sebagai alternatif investasi yang relatif aman dan bernilai stabil, serta lebih bermanfaat dibandingkan menyimpan uang secara pasif. Skema cicilan memungkinkan nasabah dengan keterbatasan pendapatan untuk tetap memiliki tabungan dalam bentuk emas. Kejelasan informasi dari pihak bank dan kemudahan pembayaran melalui internet banking menjadi faktor pendukung. Namun, keterlambatan pencairan honor dan adanya kebutuhan mendesak menjadi kendala utama yang memengaruhi kelancaran pembayaran, sehingga menyebabkan penundaan cicilan dan dikenakannya denda. Hal ini menunjukkan bahwa ketebilan pendapatan sangat berpengaruh terhadap kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban cicilan emas.

d. Staff Operasional BSI KCP Kalianda

“Yang paling menarik dari cicilan emas bagi nasabah itu biasanya karena emas dianggap sebagai investasi yang aman dan stabil. Ditambah lagi, mereka bisa memilikinya dengan cara dicicil, jadi nggak perlu langsung bayar penuh di awal. Tapi memang, kadang ada juga nasabah yang kurang mempertimbangkan secara matang mereka hanya melihat dari sisi potensi keuntungan karena harga emas naik, tanpa pikir panjang soal kemampuan membayar tiap bulannya. Mereka merasa bisa untung, tapi lupa bahwa tetap ada kewajiban rutin yang harus dipenuhi. Dari pihak kami, tentu selalu memberikan edukasi sejak awal pengajuan, termasuk menjelaskan pentingnya mengatur pengeluaran dan apa dampaknya jika telat membayar. Bahkan beberapa cabang juga rutin mengadakan edukasi keuangan ringan buat nasabah. Kami juga aktif mengingatkan nasabah menjelang jatuh tempo, bisa lewat SMS, *WhatsApp*, atau telepon. Kalau memang ada tunggakan, kami komunikasikan secara persuasif, supaya nasabah tetap merasa nyaman tapi juga sadar akan tanggung jawabnya. Karena kadang nasabah menganggap cicilan emas ini hanya sebagai peluang untuk untung, padahal kami selalu tekankan bahwa meskipun ini bentuk investasi, tetap ada sisi kewajiban yang harus dijalankan. Jadi

bukan sekadar mengejar keuntungan, tapi juga soal disiplin dan komitmen dalam pembayaran.”⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf operasional BSI KCP Kalianda, cicilan emas dipandang menarik bagi nasabah karena dianggap sebagai investasi yang aman dan stabil serta dapat dimiliki melalui sistem pembayaran bertahap. Namun, masih ditemukan nasabah yang kurang mempertimbangkan kemampuan finansialnya dan lebih fokus pada potensi keuntungan tanpa memperhitungkan kewajiban cicilan bulanan. Pihak bank telah melakukan edukasi sejak awal pengajuan, termasuk penjelasan mengenai pengelolaan keuangan dan risiko keterlambatan pembayaran. Selain itu, bank juga aktif melakukan pengingat menjelang jatuh tempo serta menangani tunggakan secara persuasif. Temuan ini menunjukkan bahwa disiplin dan komitmen nasabah menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran cicilan emas, selain aspek keuntungan investasi yang ditawarkan.

Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa penundaan pembayaran cicilan emas oleh nasabah dipengaruhi oleh kondisi finansial yang tidak stabil, baik karena penghasilan belum cair tepat waktu, kebutuhan mendesak seperti pendidikan dan kesehatan. Faktor-faktor ini mengindikasikan bahwa perilaku nasabah dalam menunda cicilan lebih banyak dipicu oleh aspek kebutuhan primer dibandingkan kelalaian dalam kewajiban finansial. Penundaan ini tentu memberikan

⁵ Hasil Wawancara Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional BSI KCP Kalianda, 28 Maret 2025

konsekuensi terhadap keberlangsungan arus kas dan potensi risiko pembiayaan bagi pihak bank. Dengan demikian, penting bagi lembaga keuangan untuk mempertimbangkan strategi mitigasi risiko serta pendekatan yang lebih adaptif terhadap kondisi nasabah. Hal ini bertujuan untuk menjaga stabilitas portofolio pembiayaan dan mendukung kesehatan bank secara keseluruhan.

2. Kondisi Risiko Imbal Hasil pada Pembiayaan Cicilan Emas

Risiko imbal hasil merupakan salah satu risiko utama dalam pembiayaan syariah yang timbul akibat ketidaksesuaian antara pendapatan yang diharapkan dengan pendapatan yang benar-benar diterima oleh bank. Pada pembiayaan cicilan emas di BSI KCP Kalianda, risiko imbal hasil muncul ketika nasabah menunda pembayaran cicilan sehingga pendapatan margin bank tidak dapat diterima secara tepat waktu.

Berdasarkan data internal BSI KCP Kalianda tahun 2023, penundaan pembayaran cicilan emas menyebabkan terhambatnya penerimaan margin pembiayaan. Berikut ini, peneliti uraikan Data Internal Pembiayaan Cicil Emas dan Risiko Imbal Hasil BSI KCP Kalianda Tahun 2023.

Tabel 4.1 Data Internal Pembiayaan Cicil Emas dan Risiko Imbal Hasil BSI KCP Kalianda Tahun 2023

No	Keterangan	Jumlah
1.	Jumlah Nasabah Pembiayaan Cicil Emas	100 Nasabah
2.	Total Outstanding Pembiayaan Cicil Emas	Rp 1.500.000.000
3.	Jumlah Nasabah Tepat Waktu	82 Nasabah
4.	Jumlah Nasabah Menunda Pembayaran	18 Nasabah
5.	Persentase Nasabah Menunda Pembayaran	18%
6.	Total Margin yang Direncanakan	Rp 60.000.000

No	Keterangan	Jumlah
7.	Margin Terealisasi	Rp 52.000.000
8.	Margin Tidak Terealisasi	Rp 8.000.000
9.	Rata-rata Lama Keterlambatan	1–3 Bulan

Sumber: Data Internal BSI KCP Kalianda, 2023 (diolah peneliti)

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa pada tahun 2023 jumlah nasabah pemberian cicil emas di BSI KCP Kalianda sebanyak 100 nasabah dengan total *outstanding* pemberian sebesar Rp1.500.000.000. Dari jumlah tersebut, sebanyak 82 nasabah mampu memenuhi kewajiban pembayaran cicilan secara tepat waktu, sementara 18 nasabah atau sebesar 18% tercatat melakukan penundaan pembayaran cicilan emas. Penundaan pembayaran cicilan tersebut berdampak langsung pada realisasi imbal hasil bank. Margin pemberian yang sebelumnya direncanakan sebesar Rp60.000.000, pada akhir periode hanya terealisasi sebesar Rp52.000.000. Dengan demikian, terdapat margin yang tidak terealisasi sebesar Rp8.000.000 akibat keterlambatan pembayaran cicilan oleh nasabah.

Kondisi ini menunjukkan adanya risiko imbal hasil, yaitu risiko yang timbul akibat tidak tercapainya pendapatan margin sesuai dengan proyeksi awal. Meskipun pemberian tersebut belum seluruhnya masuk dalam kategori pemberian bermasalah, keterlambatan pembayaran dengan rata-rata 1 hingga 3 bulan telah menyebabkan ketidakpastian arus kas dan menurunnya efektivitas pendapatan dari produk cicil emas.

Temuan ini mempertegas bahwa risiko imbal hasil pada pemberian cicil emas di BSI KCP Kalianda tidak hanya dipengaruhi oleh

jumlah nasabah, tetapi juga oleh perilaku pembayaran nasabah. Semakin tinggi tingkat penundaan pembayaran, semakin besar potensi margin yang tidak dapat direalisasikan oleh bank. Oleh karena itu, pengelolaan risiko imbal hasil melalui pemantauan pembayaran dan strategi mitigasi menjadi sangat penting untuk menjaga stabilitas pendapatan pemberian cicil emas.

Untuk melihat perkembangan risiko imbal hasil secara berkelanjutan, peneliti juga menganalisis Tabel 4.2 Data Perkembangan Cicilan Emas di BSI KCP Kalianda Tahun 2023–2025. Tabel ini menunjukkan adanya dinamika jumlah nasabah, profil penggunaan pemberian, serta sisa cicilan yang masih harus diselesaikan oleh nasabah. Berikut ini peneliti uraikan Data Perkembangan Cicilan Emas di BSI KCP Kalianda, sebagai berikut.

Tabel 4.2 Data Perkembangan Cicilan Emas di BSI KCP Kalianda (2023–2025)

Tahun	Total Nasabah Cicil Emas	Profil Nasabah	Jumlah Emas yang Dibiayai (gram/karat)	Estimasi Nilai Pemberian (Rp)	Jumlah Cicilan (Rata-rata/bln)	Jumlah Sisa Emas yang Dicicil (gram/Rp)
2023	18 nasabah	Modal Usaha Warung	7 gram (24 karat)	Rp 16.000.000	Rp 1.200.000	2 gram / Rp 4.600.000
2024	20 nasabah	Ibu Rumah Tangga	3 gram (24 karat)	Rp 7.000.000	Rp 950.000	1 gram / Rp 2.300.000
2025	15 nasabah	Guru Honorer	3 gram (24 karat)	Rp 7.000.000	Rp 950.000	1 gram / Rp 2.300.000

Sumber: Data Internal BSI KCP Kalianda, 2025

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, menunjukkan adanya dinamika jumlah nasabah, profil penggunaan pemberian, serta sisa cicilan yang masih harus diselesaikan oleh nasabah. Pada tahun 2023, terdapat 18

nasabah aktif cicil emas, salah satunya menggunakan pembiayaan sebagai modal usaha warung dengan nilai pembiayaan sebesar Rp16.000.000 untuk 7 gram emas. Rata-rata cicilan per bulan sebesar Rp1.200.000, dengan sisa cicilan sebesar 2 gram atau senilai Rp4.600.000. Pola ini menunjukkan bahwa cicil emas tidak hanya digunakan sebagai investasi, tetapi juga sebagai pendukung aktivitas ekonomi nasabah. Pada tahun 2024, jumlah nasabah meningkat menjadi 20 orang, yang didominasi oleh ibu rumah tangga dengan tujuan investasi keluarga. Nilai pembiayaan rata-rata sebesar Rp7.000.000 untuk 3 gram emas, dengan cicilan Rp950.000 per bulan. Sementara itu, pada tahun 2025, jumlah nasabah menurun menjadi 15 orang, salah satunya berasal dari kelompok guru honorer yang memanfaatkan cicil emas sebagai tabungan jangka panjang.

Meskipun nilai pembiayaan relatif stabil, penundaan pembayaran cicilan oleh sebagian nasabah menyebabkan meningkatnya potensi risiko imbal hasil. Hal ini sesuai dengan indikator risiko imbal balik hasil yaitu keterlambatan pembayaran cicilan emas. Semakin tinggi jumlah dan persentase nasabah yang terlambat dalam pembayaran, semakin besar potensi margin pembiayaan yang tidak dapat diterima bank tepat waktu. Berdasarkan data BSI KCP Kalianda, tingkat penundaan pembayaran meningkat dari 11,1% pada tahun 2023 menjadi 20% pada tahun 2024, dan terus meningkat hingga 33,3% pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa perilaku penundaan pembayaran merupakan sumber utama munculnya risiko imbal hasil.

Selain itu, hubungan antara keterlambatan pembayaran dan risiko imbal hasil semakin terlihat jelas melalui Tabel 4.2 Dampak Penundaan Pembayaran Cicilan Emas terhadap Risiko Imbal Hasil BSI KCP Kalianda Tahun 2023–2025.

Tabel 4.3 Tabel Dampak Penundaan Pembayaran Cicilan Emas Terhadap Risiko Imbal Hasil BSI KCP Kalianda (2023–2025)

Tahun	Jumlah Nasabah Cicil Emas	Nasabah Menunda Pembayaran	Persentase Penundaan (%)	Pendapatan Margin (Rp)	Penurunan Pendapatan Margin
2023	18 nasabah	2 nasabah	11,1%	Rp 52.000.000	—
2024	20 nasabah	4 nasabah	20%	Rp 48.000.000	↓ Rp 4.000.000
2025	15 nasabah	5 nasabah	33,3%	Rp 42.000.000	↓ Rp 6.000.000

Sumber: Data Internal BSI KCP Kalianda, 2025

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2023, jumlah nasabah cicil emas tercatat sebanyak 18 orang, dengan tingkat penundaan pembayaran sebesar 11,1%. Pada periode ini, pendapatan margin bank masih relatif optimal, yaitu sebesar Rp52.000.000, sehingga risiko imbal hasil masih berada pada tingkat yang rendah.

Namun, pada tahun 2024, jumlah nasabah meningkat menjadi 20 orang, sementara tingkat penundaan pembayaran juga meningkat menjadi 20%. Peningkatan penundaan ini menyebabkan terganggunya arus kas masuk dari pembiayaan cicil emas, sehingga pendapatan margin bank menurun sebesar Rp4.000.000 menjadi Rp48.000.000. Kondisi ini menunjukkan bahwa risiko imbal hasil mulai meningkat seiring dengan bertambahnya keterlambatan pembayaran. Risiko imbal hasil semakin meningkat pada tahun 2025, ketika jumlah nasabah menurun menjadi 15

orang, tetapi tingkat penundaan pembayaran justru meningkat menjadi 33,3%. Tingginya tingkat keterlambatan tersebut menyebabkan penurunan pendapatan margin yang lebih signifikan, yaitu sebesar Rp6.000.000, sehingga margin yang diterima bank hanya sebesar Rp42.000.000.

Selaras dengan indikator penurunan realisasi pendapatan margin yang mengartikan bahwa terdapat kerugian pendapatan (*loss of income*), yaitu margin yang seharusnya diterima bank namun tertunda atau tidak optimal akibat perilaku nasabah dalam menunda atau telat pembayaran cicilan emas. Selain itu, meningkatnya risiko imbal hasil juga berimplikasi pada bertambahnya beban pengelolaan pembiayaan, seperti peningkatan intensitas monitoring, penerapan *early warning system*, serta perlunya strategi mitigasi yang lebih adaptif.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penundaan pembayaran cicilan emas, semakin besar risiko imbal hasil yang harus ditanggung oleh BSI KCP Kalianda. Risiko tersebut tidak hanya tercermin dari penurunan pendapatan margin, tetapi juga dari ketidakpastian arus kas dan meningkatnya kebutuhan pengelolaan risiko pembiayaan. Oleh karena itu, penguatan manajemen risiko imbal hasil melalui pemantauan pembayaran, edukasi nasabah, dan strategi mitigasi yang tepat menjadi langkah penting untuk menjaga keberlanjutan pendapatan dari produk cicil emas.

C. Pembahasan

1. Analisis Dampak Penundaan Pembiayaan Cicil Emas terhadap Risiko Imbal Hasil dan Strategi Mitigasi Perilaku Nasabah

Dalam dunia perbankan syariah, pembiayaan merupakan salah satu aktivitas utama yang menentukan tingkat kesehatan sebuah bank. Salah satu produk yang cukup diminati masyarakat adalah pembiayaan cicil emas, yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memiliki emas dengan sistem pembayaran bertahap. Namun, di balik manfaatnya, penundaan pembayaran oleh nasabah atau keterlambatan dalam memenuhi kewajiban cicilan dapat menimbulkan risiko bagi pihak bank. Risiko ini tidak hanya berdampak pada pendapatan, tetapi juga pada aspek yang lebih luas seperti profil risiko (*risk profile*), *earnings* (pendapatan), *capital* (permodalan).⁶

Dalam penelitian yang dilakukan di BSI KCP Kalianda, fenomena penundaan pembiayaan cicil emas menjadi salah satu isu yang menarik untuk dianalisis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sri Hartati Staff Operasional, diketahui bahwa.

“Kasus penundaan cicilan emas memang terjadi, terutama pada nasabah yang mengalami penurunan penghasilan atau memiliki beban keuangan lain di luar perkiraan awal. Meskipun tidak signifikan, hal ini tetap perlu diawasi karena dapat memengaruhi kualitas portofolio pembiayaan bank.”⁷

⁶ Saputra, A., Nurnasrina, N., & Sunandar, H. (2023). Dinamika penilaian kesehatan bank syariah. *Jurnal Ekonomi Utama*, 2(2), 2.

⁷ Hasil Wawancara Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional BSI KCP Kalianda, 24 Oktober 2025

Pernyataan ini menggambarkan bahwa keterlambatan pembayaran meskipun bersifat parsial, memiliki potensi penurunan pendapatan margin akibat keterlambatan pembayaran cicilan nasabah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari BSI KCP Kalianda, jumlah nasabah yang menunda pembayaran cicilan emas mengalami penundaan signifikan sebagai berikut.

Tabel 4.5 Data Nasabah Penunda Cicilan Emas BSI KCP Kalianda Tahun 2023-2024

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Total Emas yang Diambil (gram)	Telah Dibayarkan (gram)	Kekurangan (gram)	Persentase (%)
1.	2023	18	180	145	35	18%
2.	2024	30	300	225	75	30%

Sumber: Data Internal BSI KCP Kalianda, 2024

Berdasarkan data yang diperoleh dari BSI KCP Kalianda, jumlah nasabah yang menunda pembayaran cicilan emas menunjukkan peningkatan signifikan selama periode 2023–2024. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 18 nasabah mengalami penundaan cicilan dengan total emas yang diambil sebesar 180 gram. Dari jumlah tersebut, sebanyak 145 gram telah dibayarkan, sehingga masih terdapat kekurangan pembayaran sebesar 35 gram atau sekitar 18% dari total pemberian.

Sementara itu, pada tahun 2024 jumlah nasabah penunda cicilan meningkat menjadi 30 nasabah dengan total emas yang diambil mencapai 300 gram. Dari total tersebut, 225 gram telah dibayarkan, dan masih tersisa 75 gram yang belum dilunasi, atau sekitar 30% dari keseluruhan pemberian emas yang diberikan.

Peningkatan jumlah nasabah yang mengalami penundaan cicilan dari tahun 2023 ke 2024 ini mengindikasikan adanya penurunan kemampuan bayar sebagian nasabah, yang bisa disebabkan oleh faktor ekonomi rumah tangga, fluktuasi harga emas, maupun keterbatasan pengawasan dan pendampingan dari pihak bank. Kondisi ini perlu menjadi perhatian manajemen bank, karena jika tren penundaan terus meningkat, maka dapat berdampak pada penurunan pendapatan margin dan kualitas aset pembiayaan bank.

Selain itu, penundaan pembayaran cicilan emas pada nasabah BSI KCP Kalianda tidak terjadi tanpa sebab. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara peneliti, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya.

Secara internal, penyebab yang paling dominan meliputi:

1. Keterbatasan pendapatan bulanan, di mana sebagian besar nasabah berasal dari kalangan usaha mikro, ibu rumah tangga, dan guru honorer dengan penghasilan tidak tetap. Ketika terjadi kebutuhan mendesak seperti biaya sekolah anak atau kesehatan, kewajiban cicilan sering kali tertunda.

Salah satu nasabah, Nasabah 1, seorang pedagang sembako di warung, mengungkapkan bahwa pendapatannya bergantung pada kondisi penjualan harian. Ia mengatakan:

“Kalau jualan sedang ramai, cicilan bisa saya bayar tepat waktu. Tapi kalau lagi sepi pembeli atau bahan-bahan pokok naik,

kadang saya tunda dulu cicilannya seminggu atau dua minggu. Soalnya kebutuhan rumah tangga tetap jalan, sementara pemasukan belum tentu cukup.”⁸

Sementara itu, Nasabah 2, seorang ibu rumah tangga yang membuka usaha kecil menjual jajanan di rumah, menyampaikan bahwa tidak adanya pendapatan tetap membuatnya harus menyesuaikan pembayaran cicilan dengan situasi ekonomi keluarga.

“Suami saya kerja serabutan, jadi kalau dapat proyek baru bisa bayar cicilan. Kalau lagi nggak ada kerjaan, kami harus hemat dulu. Kadang saya minta izin ke pihak bank untuk menunda seminggu karena memang belum ada uangnya.”⁹

Pernyataan serupa disampaikan oleh Nasabah 3 seorang guru honorer di salah satu sekolah dasar negeri. Ia menuturkan bahwa penghasilannya sebagai tenaga pendidik honorer sering kali tidak mencukupi untuk memenuhi semua kebutuhan bulanan, apalagi ketika ada pengeluaran tambahan seperti biaya sekolah anak.

“Gaji saya kan tidak besar dan kadang datangnya juga terlambat. Jadi kalau pas waktunya bayar cicilan bersamaan dengan kebutuhan sekolah anak, saya lebih dulu penuhi yang penting. Nanti kalau gajinya sudah masuk baru saya lunasi cicilan.”¹⁰

Dari ketiga kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa keterbatasan pendapatan bulanan dan ketidakstabilan ekonomi rumah tangga menjadi penyebab dominan penundaan pembayaran cicilan emas. Pola pendapatan yang fluktuatif membuat nasabah kesulitan menjaga konsistensi dalam pembayaran, terutama ketika dihadapkan

⁸ Hasil Wawancara Nasabah 1 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

⁹ Hasil Wawancara Nasabah 2 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

¹⁰ Hasil Wawancara Nasabah 3 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

pada prioritas kebutuhan hidup yang lebih mendesak seperti pendidikan anak, kesehatan, dan biaya rumah tangga. Kondisi ini memperkuat temuan bahwa stabilitas pendapatan memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku keuangan nasabah, khususnya dalam konteks pembiayaan konsumtif berbasis cicilan seperti produk cicil emas di BSI KCP Kalianda.

2. Kurangnya disiplin keuangan, yaitu rendahnya kemampuan perencanaan dan pengelolaan keuangan pribadi yang menyebabkan pembayaran cicilan tidak menjadi prioritas.

Salah satu nasabah dari kalangan usaha mikro, yang memiliki usaha warung kelontong, mengakui bahwa dirinya kerap kesulitan mengatur uang karena pendapatan yang diterima tidak pernah dipisahkan untuk kebutuhan pribadi dan cicilan. Ia menuturkan:

“Kalau uang jualan kadang langsung kepakai buat belanja kebutuhan rumah tangga. Jadi nggak saya pisahkan. Waktu mau bayar cicilan, kadang uangnya sudah terpakai. Saya memang belum terbiasa nyisihin dari awal.”¹¹

Dari kalangan ibu rumah tangga, juga menyampaikan hal serupa. Ia mengakui bahwa dirinya belum memiliki kebiasaan membuat perencanaan keuangan bulanan. Pengelolaan uang sering kali dilakukan secara spontan sesuai kebutuhan yang muncul.

“Saya biasanya bayar cicilan kalau pas ada uang sisa dari belanja. Tapi kalau pas bulan itu banyak keperluan anak sekolah

¹¹ Hasil Wawancara Nasabah 1 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

atau listrik naik, ya cicilan saya tunda dulu. Kadang lupa juga tanggal jatuh temponya.”¹²

Sementara itu, seorang guru honorer, mengungkapkan bahwa walaupun ia memiliki pendapatan tetap, disiplin dalam mengatur keuangan masih menjadi kendala. Ia mengaku belum terbiasa mencatat pengeluaran dan menyisihkan dana khusus untuk cicilan.

“Gaji saya memang nggak besar, tapi sebenarnya kalau diatur mungkin cukup. Cuma saya kadang nggak disiplin, uangnya suka terpakai dulu buat kebutuhan lain. Jadi kadang pas waktunya bayar cicilan, saya harus nunggu gaji berikutnya.”¹³

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa rendahnya disiplin keuangan bukan hanya disebabkan oleh besarnya kebutuhan hidup, tetapi juga karena lemahnya perencanaan dan kebiasaan finansial nasabah. Baik pelaku usaha mikro, ibu rumah tangga, maupun guru honorer sama-sama menunjukkan kecenderungan untuk menggunakan pendapatan secara fleksibel tanpa alokasi yang jelas untuk kewajiban cicilan.

3. Perubahan kondisi ekonomi keluarga, seperti meningkatnya biaya hidup atau kehilangan sumber penghasilan utama, turut berkontribusi pada keterlambatan pembayaran.

Dari Nasabah 1 yang memiliki usaha makanan ringan, menyampaikan bahwa kenaikan harga bahan baku dan turunnya daya

¹² Hasil Wawancara Nasabah 2 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

¹³ Hasil Wawancara Nasabah 3 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

beli pelanggan membuat pendapatannya menurun drastis. Hal itu berimbas pada keterlambatan dalam membayar cicilan emas.

“Sekarang harga bahan-bahan naik semua, sementara pembeli malah berkurang. Keuntungan jadi kecil. Biasanya saya bayar cicilan tiap awal bulan, tapi dua bulan terakhir agak telat karena uangnya kepakai buat belanja bahan dulu biar usaha tetap jalan.”¹⁴

Dari Nasabah ibu rumah tangga, yang menjelaskan bahwa penghasilan suaminya yang bekerja sebagai buruh proyek tidak selalu stabil. Ketika proyek sedang berhenti, pemasukan keluarga pun berkurang, sehingga ia kesulitan memenuhi kewajiban cicilan tepat waktu.

“Kalau suami lagi nggak ada kerjaan, otomatis pendapatan kami turun. Sedangkan kebutuhan rumah tangga makin besar, apalagi harga sembako sekarang tinggi. Jadi kadang cicilan saya tunda dulu sampai suami dapat kerja lagi.”¹⁵

Sementara itu, dari Nasabah guru honorer, mengaku bahwa meningkatnya biaya pendidikan anak dan kebutuhan sehari-hari membuatnya harus menyesuaikan prioritas keuangan. Pendapatannya yang terbatas membuat cicilan emas terkadang harus ditunda beberapa waktu.

“Anak saya sekarang sudah masuk SMP, jadi biaya sekolahnya makin besar. Gaji honorer saya tetap, tapi pengeluaran terus naik. Mau tidak mau, cicilan saya tunda dulu karena harus utamakan kebutuhan anak.”¹⁶

¹⁴ Hasil Wawancara Nasabah 1 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

¹⁵ Hasil Wawancara Nasabah 2 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

¹⁶ Hasil Wawancara Nasabah 3 BSI KCP Kalianda yang menunda pembayaran cicilan emas domisili Kalianda, 25 Oktober 2025

Dari ketiga wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa perubahan kondisi ekonomi keluarga berdampak langsung terhadap kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban cicilan. Kenaikan harga kebutuhan pokok, biaya pendidikan, serta ketidakstabilan pendapatan keluarga menyebabkan prioritas keuangan bergeser dari kewajiban pembiayaan ke kebutuhan dasar rumah tangga.

Sementara secara eksternal, beberapa faktor yang turut berpengaruh antara lain:

1. Kenaikan harga emas yang menyebabkan nilai pembiayaan dan cicilan meningkat, sehingga daya bayar nasabah menurun.
2. Kondisi ekonomi makro, seperti inflasi dan melemahnya daya beli masyarakat.
3. Kurangnya monitoring dari pihak bank, terutama dalam melakukan pengawasan dan pengingat terhadap nasabah yang mulai menunjukkan tanda-tanda keterlambatan pembayaran.¹⁷

Temuan ini sejalan dengan penelitian Mulyadi yang menyatakan bahwa perilaku nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaan sangat dipengaruhi oleh faktor pendapatan, kedisiplinan, dan tingkat literasi keuangan.

Artinya dalam konteks pembiayaan cicil emas di BSI KCP Kalianda, teori tersebut menjelaskan bahwa keterlambatan atau penundaan pembayaran cicilan bukan semata-mata disebabkan oleh niat buruk

¹⁷ Hasil Wawancara Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional BSI KCP Kalianda, 24 Oktober 2025

nasabah, melainkan karena adanya keterbatasan ekonomi dan kurangnya kemampuan dalam mengelola keuangan. Ketika pendapatan nasabah tidak stabil, disiplin keuangan rendah, serta pemahaman terhadap kewajiban pemberian masih terbatas, maka risiko terjadinya penundaan pembayaran semakin besar. Akibatnya, bank akan menghadapi potensi penurunan pendapatan margin akibat keterlambatan pembayaran cicilan nasabah. Dengan kata lain, teori ini menegaskan keterkaitan antara kondisi keuangan dan perilaku nasabah dengan tingkat pendapatan margin dari risiko imbal hasil, di mana semakin rendah kemampuan nasabah dalam menjaga kestabilan keuangannya, semakin tinggi pula potensi risiko yang harus ditanggung oleh bank.

Faktor-faktor penyebab penundaan pemberian cicilan emas secara langsung berpengaruh terhadap peningkatan risiko imbal hasil yang dihadapi oleh bank. Ketika nasabah menunda pembayaran cicilan, bank tidak dapat menerima pendapatan margin sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Kondisi ini menyebabkan terhambatnya arus kas masuk dari pemberian, sehingga imbal hasil yang seharusnya diperoleh bank menjadi tertunda atau tidak optimal. Risiko imbal hasil tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara pendapatan yang diharapkan dengan pendapatan yang terealisasi dari produk cicil emas.

Peningkatan risiko imbal hasil ini pada akhirnya berdampak pada penurunan pendapatan (*earnings*) bank, karena margin pemberian tidak dapat dibukukan secara penuh dalam periode berjalan. Apabila penundaan

pembayaran berlangsung dalam jangka waktu yang panjang dan meluas pada sebagian besar portofolio pembiayaan cicil emas, maka bank juga perlu melakukan penyesuaian strategi pengelolaan pembiayaan, termasuk peningkatan pengawasan dan penyediaan cadangan sebagai langkah antisipatif terhadap potensi kerugian pendapatan. Kondisi tersebut secara tidak langsung dapat memengaruhi aspek permodalan (*capital*), karena laba yang menurun berpotensi mengurangi kemampuan bank dalam memperkuat modal secara internal.

Secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa penundaan pembiayaan cicil emas di BSI KCP Kalianda tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu nasabah, tetapi juga oleh kondisi ekonomi makro serta efektivitas sistem pengawasan pembiayaan yang diterapkan oleh bank. Dampak dari keterlambatan pembayaran ini bersifat sistemik karena berkaitan langsung dengan risiko imbal hasil, yang selanjutnya memengaruhi kemampuan bank dalam menjaga stabilitas pendapatan dan keberlanjutan pembiayaan syariah. Oleh karena itu, pengelolaan risiko imbal hasil menjadi aspek penting dalam menjaga kinerja dan ketahanan keuangan bank, khususnya pada produk pembiayaan cicil emas.

Secara teoretis, hubungan antara perilaku nasabah dan kesehatan bank dapat dijelaskan melalui teori Perilaku Konsumen dalam Perspektif Keuangan (*Financial Behavior Theory*) yang menyatakan bahwa keputusan individu dalam memenuhi kewajiban keuangan dipengaruhi oleh faktor psikologis, sosial, dan ekonomi. Dalam konteks ini, perilaku

nasabah yang menunda cicilan bukan semata akibat ketidakmampuan ekonomi, tetapi juga karena rendahnya kesadaran finansial dan manajemen risiko pribadi.¹⁸ Dalam konteks pembiayaan syariah, perilaku nasabah dalam membayar cicilan dipengaruhi oleh cara mereka memandang risiko, persepsi terhadap kewajiban akad, serta tingkat kedisiplinan dan pemahaman terhadap pengelolaan keuangan pribadi. Artinya dalam konteks pembiayaan cicil emas di BSI KCP Kalianda, perilaku menunda pembayaran cicilan tidak semata disebabkan oleh keterbatasan pendapatan, tetapi juga oleh rendahnya kesadaran finansial (*financial awareness*) dan lemahnya manajemen risiko pribadi. Sebagian nasabah kurang memiliki perencanaan keuangan jangka panjang, sehingga ketika menghadapi kebutuhan mendesak, mereka cenderung memprioritaskan pengeluaran konsumtif dibandingkan kewajiban cicilan. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor perilaku dan psikologis memainkan peran penting dalam menentukan kelancaran pembiayaan.

Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Rahmawati yang menjelaskan bahwa rendahnya literasi keuangan nasabah berkontribusi signifikan terhadap meningkatnya risiko imbal hasil, terutama pada produk-produk pembiayaan konsumtif seperti cicil emas. Rahmawati menegaskan bahwa nasabah dengan tingkat literasi keuangan yang rendah cenderung kurang memahami konsekuensi finansial dari keterlambatan pembayaran cicilan, sehingga pendapatan margin bank tidak dapat

¹⁸ Anisah, A. (2024). Financial Behavior: Tinjauan Melalui *Financial Learning Experience*. Penerbit Adab., 20.

diterima secara optimal dan tepat waktu. Selain itu, nasabah juga umumnya tidak memiliki strategi keuangan cadangan ketika terjadi penurunan pendapatan, yang pada akhirnya meningkatkan potensi ketidakpastian imbal hasil bagi bank.¹⁹

Untuk mengurangi dampak perilaku negatif nasabah terhadap risiko imbal hasil, BSI KCP Kalianda menerapkan sejumlah strategi mitigasi risiko yang dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu pendekatan preventif dan pendekatan kuratif.

a. Pendekatan Preventif (Pencegahan)

1) Sistem Skoring Keuangan Nasabah yang Lebih Ketat

Penerapan sistem skoring keuangan yang lebih komprehensif menjadi langkah strategis untuk memitigasi risiko sejak awal proses pembiayaan. Dengan memperkuat analisis kelayakan nasabah, BSI KCP Kalianda dapat memetakan tingkat risiko pembiayaan berdasarkan variabel-variabel penting seperti stabilitas penghasilan, jenis pekerjaan, pengeluaran rutin, serta riwayat pembayaran pembiayaan sebelumnya. Penilaian ini akan membantu bank menghindari pemberian pembiayaan kepada nasabah dengan profil risiko tinggi, sekaligus meningkatkan kualitas portofolio pembiayaan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional.

¹⁹ Wakhidah, A. R., Sopangi, I., & Musfiroh, A. (2024). Pengaruh Non Performing Financing dan Rate terhadap Return on Asset Pada Perbankan Syariah Indonesia. LA RIBA: Jurnal Perbankan Syariah, 6(1), 9.

“Kami di BSI KCP Kalianda sekarang memang lebih berhati-hati dalam memberikan pembiayaan, khususnya untuk produk cicil emas. Salah satu langkah yang kami lakukan adalah dengan memperketat sistem skoring keuangan nasabah. Jadi, setiap calon nasabah benar-benar kami nilai dari segi kemampuan finansial, stabilitas penghasilan, dan riwayat pembiayaannya sebelumnya. Kalau dulu mungkin lebih longgar, sekarang kami pastikan agar pembiayaan yang disetujui sesuai dengan kemampuan bayar nasabah.”²⁰

Skoring keuangan yang lebih ketat tidak hanya bertujuan untuk menolak permohonan pembiayaan yang berisiko, tetapi juga untuk menyesuaikan plafon dan tenor pembiayaan dengan kemampuan riil nasabah. Pendekatan ini dapat mengurangi potensi *moral hazard* dan mendorong terciptanya hubungan yang sehat antara nasabah dan institusi keuangan syariah.

2) Edukasi Keuangan dan Manajemen Risiko untuk Nasabah

Edukasi finansial merupakan instrumen preventif yang sangat penting namun kerap diabaikan dalam skema pembiayaan mikro dan ritel. Dengan memberikan sosialisasi produk cicilan emas secara rinci dan disertai simulasi kemampuan bayar, nasabah dapat lebih memahami tanggung jawab dan risiko yang melekat dalam pembiayaan syariah. Pemahaman ini akan mendorong sikap kehati-hatian dalam mengambil keputusan pembiayaan, sehingga potensi gagal bayar dapat ditekan sejak awal. Hal ini sejalan dengan yang oleh Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional.

²⁰ Hasil Wawancara dengan Bersama Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda pada tanggal 27 Oktober 2024

“Selain sosialisasi saat akad, kami juga rutin mengadakan kegiatan edukatif seperti literasi keuangan syariah dan workshop pengelolaan keuangan rumah tangga. Dengan cara itu, nasabah jadi lebih paham bagaimana mengatur pendapatan dan pengeluaran agar cicilan tetap lancar. Hasilnya cukup terasa, karena tingkat keterlambatan cicilan bisa ditekan dibanding tahun sebelumnya.”²¹

Selain itu, penyelenggaraan workshop pengelolaan keuangan, terutama yang fokus pada perencanaan anggaran keluarga dan manajemen risiko pengeluaran tak terduga, dapat membekali nasabah dengan keterampilan praktis untuk menjaga stabilitas keuangan mereka. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *maqashid syariah* dalam ekonomi Islam, yaitu menciptakan kemaslahatan dan menghindari kerugian (*darar*) melalui perlindungan terhadap harta (*hifz al-mal*). Edukasi yang tepat dapat menjadikan nasabah lebih tangguh secara finansial dan berkontribusi terhadap penurunan rasio pembiayaan bermasalah.

b. Pendekatan Kuratif (Penanganan)

1) Restrukturisasi Pembiayaan untuk Nasabah Terdampak

Restrukturisasi pembiayaan merupakan solusi adaptif yang dirancang untuk menjaga kesinambungan hubungan antara bank dan nasabah saat terjadi gangguan kemampuan bayar. Bagi nasabah yang mengalami kejadian mendesak seperti pemutusan hubungan kerja (PHK) atau tekanan ekonomi akibat kenaikan harga kebutuhan pokok, opsi perpanjangan tenor atau penyesuaian

²¹ Hasil Wawancara dengan Bersama Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda pada tanggal 27 Oktober 2024

nominal cicilan sementara dapat meringankan beban finansial mereka tanpa mengganggu arus kas bank secara drastis.

Pernyataan ini sejalan dengan penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Sri Hartati, selaku Staf Operasional.

“Untuk nasabah yang mengalami kesulitan membayar cicilan, kami tidak langsung memberikan tindakan tegas, tapi lebih dulu melakukan pendekatan kekeluargaan. Biasanya kami identifikasi dulu penyebab keterlambatannya, apakah karena penghasilan menurun, usaha sepi, atau ada kebutuhan mendesak lainnya. Kalau memang kondisinya berat, kami tawarkan opsi restrukturisasi, seperti memperpanjang tenor atau menurunkan nominal cicilan sementara waktu.”²²

Langkah ini mencerminkan prinsip *ta’awun* (tolong-menolong) dalam keuangan syariah, di mana lembaga keuangan tidak semata-mata mengejar keuntungan, tetapi juga mempertimbangkan aspek kemanusiaan dan keberlanjutan sosial. Selain menjaga loyalitas nasabah, restrukturisasi yang tepat sasaran juga dapat mencegah potensi penurunan pendapatan margin akibat keterlambatan pembayaran cicilan nasabah.

2) Mekanisme *Early Warning System* yang Proaktif

Penerapan sistem peringatan dini (*Early Warning System*) yang lebih proaktif berperan sebagai alat monitoring risiko secara real-time. Notifikasi otomatis via SMS atau email sebelum jatuh tempo pembayaran bukan hanya berfungsi sebagai pengingat

²² Hasil Wawancara dengan Bersama Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda pada tanggal 27 Oktober 2024

administratif, tetapi juga merupakan bentuk pendekatan humanis dan preventif untuk mendorong disiplin keuangan nasabah.

Pernyataan ini sejalan dengan penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Sri Hartati, selaku Staff Operasional.

“Kami sekarang sudah menggunakan sistem early warning yang terintegrasi dengan aplikasi pembiayaan. Jadi, setiap nasabah akan mendapat notifikasi lewat SMS atau WhatsApp tiga sampai lima hari sebelum jatuh tempo cicilan. Notifikasi ini terbukti efektif untuk mengingatkan nasabah agar tidak lupa melakukan pembayaran. Selain itu, kalau ada nasabah yang mulai menunggak, sistem kami langsung menandainya sebagai potensi risiko supaya tim bisa segera melakukan *follow-up*.²³”

Di samping itu, keberadaan tim *follow-up* khusus yang melakukan pendekatan personal kepada nasabah yang menunjukkan tanda-tanda keterlambatan (misalnya penurunan nilai kolektibilitas) dapat mempercepat deteksi risiko dan memungkinkan intervensi dini. Hal ini memperkuat posisi manajemen risiko bank, serta memperkecil potensi pembiayaan jatuh ke dalam kategori bermasalah.

3) Kolaborasi dengan Lembaga Sosial atau Program Pemerintah

Kolaborasi lintas lembaga dapat menjadi strategi kuratif yang inovatif dan berkelanjutan. BSI KCP Kalianda dapat menjalin kemitraan dengan lembaga sosial Islam, seperti BAZNAS atau Lembaga Amil Zakat, serta program pelatihan kerja dari pemerintah daerah untuk membantu nasabah yang terdampak krisis

²³ Hasil Wawancara dengan Bersama Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda pada tanggal 27 Oktober 2024

ekonomi atau kehilangan pekerjaan. Pernyataan ini sejalan dengan penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Sri Hartati, selaku Staff Operasional.

“Kami juga sedang menjajaki kerja sama dengan lembaga-lembaga sosial Islam seperti BAZNAS dan LAZ setempat. Tujuannya agar nasabah yang benar-benar kesulitan karena faktor ekonomi bisa mendapatkan bantuan sementara, baik berupa pendampingan usaha maupun pelatihan keterampilan. Jadi, kami tidak hanya membantu lewat restrukturisasi, tapi juga lewat pemberdayaan ekonomi.”²⁴

Melalui fasilitasi akses bantuan sosial, pelatihan keterampilan, atau peluang kerja baru, nasabah dapat dipulihkan kapasitas finansialnya dan kembali menjadi pihak yang mampu memenuhi kewajiban cicilannya. Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan masalah pembiayaan jangka pendek, tetapi juga mengembalikan daya beli masyarakat dan memperkuat inklusi keuangan secara makro.

²⁴ Hasil Wawancara dengan Bersama Ibu Sri Hartati selaku Staff Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda pada tanggal 27 Oktober 2024

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai mengenai dampak penundaan pembiayaan cicil emas terhadap risiko imbal hasil di BSI KCP Kalianda, dapat disimpulkan bahwa penundaan pembayaran pembiayaan cicil emas oleh nasabah di BSI KCP Kalianda berpengaruh langsung terhadap meningkatnya risiko imbal hasil bank. Keterlambatan pembayaran menyebabkan arus kas dan realisasi pendapatan margin tidak berjalan sesuai perencanaan, sehingga potensi imbal hasil yang diterima bank menjadi tertunda dan kurang optimal. Penundaan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi internal nasabah seperti ketidakstabilan pendapatan dan perencanaan keuangan yang lemah, maupun faktor eksternal berupa kondisi ekonomi makro. Untuk mengendalikan risiko imbal hasil tersebut, BSI KCP Kalianda telah menerapkan strategi mitigasi melalui pendekatan preventif dan kuratif, antara lain dengan analisis kelayakan pembiayaan yang lebih ketat, penerapan early warning system, edukasi literasi keuangan syariah, serta restrukturisasi pembiayaan bagi nasabah yang mengalami kesulitan. Dengan strategi tersebut, risiko imbal hasil akibat penundaan cicilan emas dapat dikelola dengan cukup baik, selama didukung oleh penguatan manajemen risiko bank dan peningkatan kesadaran finansial nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kesehatan keuangan Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda dan mengurangi risiko penundaan pembayaran cicilan emas oleh nasabah. Berikut ini sarannya, antara lain:

1. Manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda: Diharapkan untuk meningkatkan pengawasan terhadap kredit dan mengembangkan produk perbankan yang inovatif untuk mengatasi permasalahan penundaan pembayaran cicilan emas.
2. Staf Pemasaran dan Edukasi Nasabah: Perlu meningkatkan upaya edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu dan dampaknya terhadap kesehatan bank.
3. Regulator Perbankan (OJK): Diharapkan untuk memberikan panduan dan kebijakan yang mendukung stabilitas keuangan bank syariah, serta mengawasi kondisi pasar yang dapat memengaruhi kinerja bank.
4. Nasabah: Perlu meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban pembayaran cicilan, agar dapat menjaga stabilitas keuangan pribadi dan bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Tiara. "Prosedur Pembiayaan Produk Cicil Emas Di Bank Sumselbabel Syariah Cabang Muhammadiyah Palembang." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 2, no. 1 (2022)
- Akbar, C, Eril Muhammad Wahyuddin Abdullah, dan Murtiadi Awwaludin. "Manajemen Risiko di Perbankan Syariah." *Milkiyah Jurnal Ekonomi Syariah* 1 (2022)
- Amiyati, Dwi Rara, Ahmad Fuadi, dan Asmawarna Sinaga. "Pelaksanaan Multi Akad (Murabahah dan Rahn) Pada Produk Cicil Emas Menurut Fatwa DSN MUI Pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Stabat." *Mediation: Journal Of Law*, 2022
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Anita, Efni, Novi Mubyarto, dan Munsarida Munsarida. "Pengaruh Perilaku Konsumen dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Busana Muslimah Pada Online Shop." *Manajemen Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2022)
- Diyan Gayatri, Ni Wayan Pebry, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, dan I Ketut Sunarwijaya. "Risiko Kredit, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional Dan Profitabilitas." *Jurnal Riset Akuntansi* 9, no. 1 (2019).
- Fadhallah, RA. *Wawancara*. Jakarta Timur: Unj Press, 2021.
- Fadillah, Annisa, dan Shita Tiara. "Tinjauan Teoritis Likuiditas dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan." *JIAKES ; Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 9, no. 3 (2021).
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, dan Kusmayra Ambarwati. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Get Press, 2022.
- Ganbat, Mandukhai, Erdenebileg Batbaatar, Ganzul Bazarragchaa, Togtuunaa Ider, Enkhjargalan Gantumur, Lkhamsuren Dashkhorol, Khosgarig Altantsatsralt, Mandakhbayar Nemekh, Erdenebaatar Dashdondog, dan Oyun-Erdene Namsrai. "Effect of psychological factors on credit risk: A case study of the microlending service in Mongolia." *Behavioral Sciences* 11, no. 4 (2021)

Harahap, Darwis, dan Rahmat Husein Lubis. “Problematika perilaku konsumen lembaga keuangan dan perbankan islam.” *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 8, no. 1 (2021)

Indania, Falsa Kikit, Prasetyo Whedy, dan Hendrawan Santosa Putra. “Pengelolaan Keuangan Rumah Tangga Untuk Meningkatkan Keharmonisan Dan Kesejahteraan Keluarga.” *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi* 16, no. 1 (2024).

Juru, Nyoman Ary. “Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng” 4, no. 2 (2020).

Karim, Adiwarman. *Bank Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Kusandar, Rulli. *Cara Cerdas Berkebun Emas*. Jakarta: Transmedia, 2010.

Limbong, Dayat, dan Yusuf Hanafi Pasaribu. “Pemutusan Hubungan Kerja (Phk) Akibat Pelanggaran Perjanjian Kerja Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Pt Tekno Cipta Dwidaya” 5, no. 1 (2024).

Luthfia, Lusi, dan Luvy Sylviana Zanthy. “Analisis kesalahan menurut tahapan kastolan dan pemberian scaffolding dalam menyelesaikan soal sistem persamaan linear dua variabel.” *Journal on Education* 1, no. 3 (2019)

Marchelina, Anna Nur. “Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Tabungan Emas Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam Di Pegadaian Syariah Iring Mulyo.” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020.

Mekarisce, Arnild Augina. “Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020)

Meutia, Syarah. “Implementasi Akad Murabahah Dan Rahn Dalam Cicil Emas Studi Kasus Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Binjai.” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.

Nurdiani, Tanti Widia. *Manajemen Risiko dan Implementasi Jual Beli Istishna pada Produk Pembiayaan KPR Bank Syariah*. Penerbit NEM, 2021.

Nurfadhilah, Nisrina Mahirah, Fajrini Ridhati, dan Raden Marsha Ananda Putri. “Implementasi Manajemen Risiko Berbasis Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah.” *RISALAH IQTISADIYAH: Journal of Sharia Economics* 2, no. 1 (2023)

Sa'diya, Nadia Silviatus, dan Uliyatul Mu'awwanah. “Dimensi Pembentuk Ketertarikan Investor Memilih Produk Cilem BSI Kencong.” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 7 (2024)

Sarosa, Samiaji. *Analisis data penelitian kualitatif*. Pt Kanisius, 2021.

Suardi, Didi. "Analisis Fatwa Dsn Mui No: 04/Dsn-Mui/Iv/2000 Terhadap Penerapan Akad Murabahah Pada Produk Cicil Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kcp. Cikupa Tangerang-Banten." *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 7, no. 1 (2021)

Susilo, Edi. *Analisis Pembiayaan dan Resiko Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.

Suwandi, Kuntjoro. *Panduan Cerdas Investasi Reksadana Saham Stock Option Valas Emas*. Yogyakarta: Pinang Merah, 2011.

Tanjung, Ahmad Albar, dan SE Mulyani. *Metodologi Penelitian: Sederhana, Ringkas, Padat Dan Mudah Dipahami*. Scopindo Media Pustaka, 2021.

Taufik, Muhammad Imam, Mozes Mozes, Maryam Nurdin, Muh Djabir, dan Mardin Muchsidin. "Analisis Tingkat Kesehatan Bank." *Jurnal Mirai Management* 5, no. 3 (2020)

Teguh Gunawan, Ahmad Mulyadi, Kosim, Sutisna. "Analisis Mekanisme dan Penerapan Akad Pada Pembiayaan Kepemilikan Emas tudi Pada Bank BJB Syariah Cabang Pajajaran." *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* Vol 5 No 2 (2022).

Welly, dan Kurnia Krisna Hari. "Pengaruh Penilaian Kesehatan Bank Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah Di Indonesia." *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 3, no. 2 (2018).

LAMPIRAN



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 : B-3046/ln.28.1/J/TL.00/11/2024
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Ani Nurul Imtihanah (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama	: ANGELICA ROSMALA PUTRI
NPM	: 2003022002
Semester	: 9 (Sembilan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: S1 Perbankan Syari'ah
Judul	: DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICIL EMAS TERHADAP KESEHATAN BANK (STUDI PADA BSI KCP KALIANDA)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 18 November 2024

Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=2003022002>. Token = 2003022002

APD (ALAT PENGUMPULAN DATA)

A. Pertanyaan untuk Nasabah

Berikut ini adalah beberapa pertanyaan peneliti kepada nasabah dan pihak Bank BSI KCP Kalianda. Sebagai berikut:

1. Bagaimana menurut anda, apakah cicilan emas sebagai investasi yang menguntungkan?
2. Apakah yang membuat Anda tertarik untuk memilih produk cicilan emas ini, apakah alasannya?
3. Apakah Anda pernah menghadapi kendala saat menyisihkan uang untuk pembayaran cicilan emas?
4. Apakah Anda pernah telat bayar? Alasannya?
5. Apakah Anda merasa bank ini transparan dalam menjelaskan risiko dan manfaat cicilan emas?
6. Sejauh ini, bagaimana proses pembayaran cicilan emas yang anda lakukan di bank ini?
7. Apa saja faktor yang membuat Anda kesulitan melakukan pembayaran cicilan emas? Bisa dijelaskan?
8. Sanksi apa yang diterima ketika telat bayar?

B. Pertanyaan untuk Pihak Bank

Berikut ini adalah beberapa pertanyaan peneliti kepada nasabah dan pihak Bank BSI KCP Kalianda. Sebagai berikut:

1. Indikator yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah
 - a. Menurut Anda, apa yang paling menarik dari cicilan emas bagi nasabah bank?
 - b. Apa yang biasanya membuat nasabah terkadang kurang pertimbangkan matang-matang sebelum memilih cicilan emas?
 - c. Apakah pihak bank pernah memberikan edukasi atau saran untuk nasabah dapat mengelola keuangan dengan lebih baik?
 - d. Apa upaya yang dilakukan pihak bank untuk membantu nasabah agar lebih memperhatikan tanggung jawab pembayaran cicilan emas mereka?

- e. Bagaimana bank menanggapi nasabah yang memandang cicilan emas sebagai peluang untung, bukan kewajiban?

2. Indikator Kesehatan Bank

- a. Apa langkah-langkah yang diambil bank jika ada nasabah yang kesulitan membayar cicilan emas?
- b. Bagaimana bank memantau profil risiko nasabah untuk mencegah kemungkinan telat atau gagal bayar cicilan emas?
- c. Bagaimana bank memastikan nasabah mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai produk cicilan emas?
- d. Apakah bank memiliki strategi khusus untuk meminimalkan dampak keterlambatan pembayaran terhadap kinerja keuangan?
- e. Apa strategi bank dalam mengelola pendapatan dari produk cicilan emas?
- f. Bagaimana pihak bank menyeimbangkan antara mencapai target keuntungan dan mengelola risiko keterlambatan pembayaran?
- g. Seberapa besar pengaruh penundaan pembayaran nasabah terhadap kondisi permodalan bank, dan bagaimana bank mengatasinya?

3. Manajemen Risiko dalam Bank Syariah

1. Bagaimana bank memantau dan mengelola *Non Performing Financing* (NPF) dalam pembiayaan emas?
2. Apa langkah-langkah yang diambil bank untuk meminimalisir terjadinya NPF? Apakah ada strategi khusus yang diterapkan?
3. Kebijakan apa yang diterapkan bank untuk menangani nasabah kategori NPL? Apakah ada solusi yang ditawarkan?

Metro, 13 November 2024

Dosen Pembimbing,

Ani Nurul Imtahanah, M.S.I
NIDN. 2019069002

Mahasiswa Ybs,

Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002



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

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3062/ln.28/D.1/TL.00/11/2024
 Lampiran :-
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
 PIMPINAN BSI KCP Kalianda
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3063/ln.28/D.1/TL.01/11/2024,
 tanggal 21 November 2024 atas nama saudara:

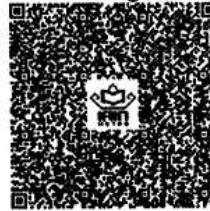
Nama	: ANGELICA ROSMALA PUTRI
NPM	: 2003022002
Semester	: 9 (Sembilan)
Jurusan	: S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PIMPINAN BSI KCP Kalianda bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BSI KCP Kalianda, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICIL EMAS TERHADAP KESEHATAN BANK (STUDI PADA BSI KCP KALIANDA)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 21 November 2024
 Wakil Dekan Akademik dan
 Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.I.F
 NIP 19861030 201801 2 001



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: B-3063/ln.28/D.1/TL.01/11/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama	:	ANGELICA ROSMALA PUTRI
NPM	:	2003022002
Semester	:	9 (Sembilan)
Jurusan	:	S1 Perbankan Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BSI KCP Kalianda, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICIL EMAS TERHADAP KESEHATAN BANK (STUDI PADA BSI KCP KALIANDA)".
 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.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.
KCP KALIANDA

Redho Sutanto
Branch Operation Service Manager

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 21 November 2024

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



PT. Bank Syariah Indonesia Tbk
KCP Kalianda
Jl. Hadiyah Istan No.255 E-G
Kalianda, Lampung Selatan
Telp. 0727 - 323367

SURAT KETERANGAN IZIN RESEARCH

No.04/258-3/489

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Bapak/Ibu dan seluruh jajaran senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Melalui surat keterangan ini kami sampaikan :

Nama : ANGELICA ROSMALA PUTRI

NPM : 2003022002

Semester : 9 (Sembilan)

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Bahwa yang bersangkutan dapat melakukan penelitian di cabang BSI KCP KALIANDA dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "DAMPAK PERILAKU NASABAH DALAM PENUNDAAN PEMBIAYAAN CICIL EMAS TERHADAP KESEHATAN BANK" periode 27 Desember 2024-31 Desember 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.
KCP KALIANDA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Redho Sutanto". Above the signature, the letters "BSI" are faintly visible, likely part of a stamp or official title.

Redho Sutanto
Branch Operation Service Manager



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Dampak Perilaku Nasabah Dalam Penundaan Pembayaran Cicil Emas Terhadap Kesehatan Bank (Studi Pada BSI KCP Kalianda)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 20 November 2025
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec

NIP.199005082020121011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-761/Un.36/S/U.1/OT.01/11/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ANGELICA ROSMALA PUTRI
NPM : 2003022002
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2003022002.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG

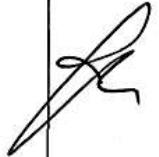
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id
Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002

Fakultas/Prodi : PBS/FEBI
Semester/TA : X/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	6. November 2025.	Acc Bab 4 dan 5. Catatan ditujukan	

Dosen Pembimbing,



Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIDN. 2019069002

Mahasiswa Ybs,



Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id

Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002

Fakultas/Prodi : PBS/FEBI
Semester/TA : X/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	23 Oktober 2025 Kamis,	→ Tata cara penulisan. <i>gar bahasa anng cetak nuring-</i> → Data : faktur / mendukung keselahan bank. <i>di polis B .bag.</i> <i>Analisis / pembahasan di perluas . faktur pada Negosialnya . ptu C .</i>	

Dosen Pembimbing,

Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIP. 19900619 202321 2 039

Mahasiswa Ybs,

Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id
Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002

Fakultas/Prodi : PBS/FEBI
Semester/TA : X/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	30 Oct 2025	<p>Terkait Solusi bank yg dilakukan</p> <p>Bab 5 . kesimpulan di pengukur . Sesuai dengan dengan pertanyaan penelitian sehingga kesimpulan itu bisa menjawab pertanyaan penelitian</p>	

Dosen Pembimbing,

Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIDN. 2019069002

Mahasiswa Ybs,

Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002



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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002

Fakultas/Prodi : FEBI/PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	30 Oct 2024	<p>Outline.</p> <p>• Perbaiki pada Bab 4. point</p> <p>A. Gambaran Latar penelitian</p> <p>B. Hasil lapangan (penempatan data).</p> <p>C. Analisis hasil penelitian.</p>	
	4 NOV. 2024 Senin	<p><u>Acc Outline</u></p> <p>APD → Sesuaikan teori dengan bahasa yg dipahami</p>	

Dosen Pembimbing,


Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIDN. 2019069002

Mahasiswa Ybs,


Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002



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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002

Fakultas/Prodi : FEBI/PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	<i>Rabu. 3 Nov. 2024</i>	<i>Acc APD Untuk persiapan date</i>	<i>[Signature]</i>

Dosen Pembimbing,


Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIDN. 2019069002

Mahasiswa Ybs,


Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002



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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002

Fakultas/Prodi : PBS/FEBI
Semester/TA : X/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	23 April 2025.	<p>- Penjelasan metode yg digunakan dalam mencari data.</p> <p>- Bab 4.</p> <p> Bab 4 - A..</p> <p> B. 1. Hasil penelitian.</p> <p> 2. Analisis.</p> <p>Gunaikan /severalcan outline.</p> <p>Untuk penulisan bab 4</p> <p>Dalam Hasil penelitian lampirkan fotostok dari informasi.</p> <p>O & P D digunakan dalam pencarian data.</p>	

Dosen Pembimbing,

Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIDN/ 2019069002

Mahasiswa Ybs,

Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002



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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002

Fakultas/Prodi : PBS/FEBI
Semester/TA : X/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis 15 Mei 2025	<p>Setiap item peranginan ada jurnalnya.</p> <p>-> Indikator kesuksesan bank.</p> <p>-> Data keuangan Bank th 2023.</p> <p>-> Data sebaran Nasabah 2024.</p>	

Dosen Pembimbing,

Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIDN. 2019069002

Mahasiswa Ybs,

Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002



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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rosmala Putri
NPM : 2003022002

Fakultas/Prodi : PBS/FEBI
Semester/TA : X/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3 Februari 2025	hal 41, -> sejakin tet kait staff yang akan diwawancara -> Sajekut dari penelitian Rumut, narasi dan -> footnote dari daftar kerja pustaka baik hal 47 - 50 Bab 5 kesimpulan sejauh dengan pertanyaan penelitian	

Dosen Pembimbing,

Ani Nurul Imtihanah, M.S.I
NIDN. 2019069002

Mahasiswa Ybs,

Angelica Rosmala Putri
NPM. 2003022002

DOKUMENTASI



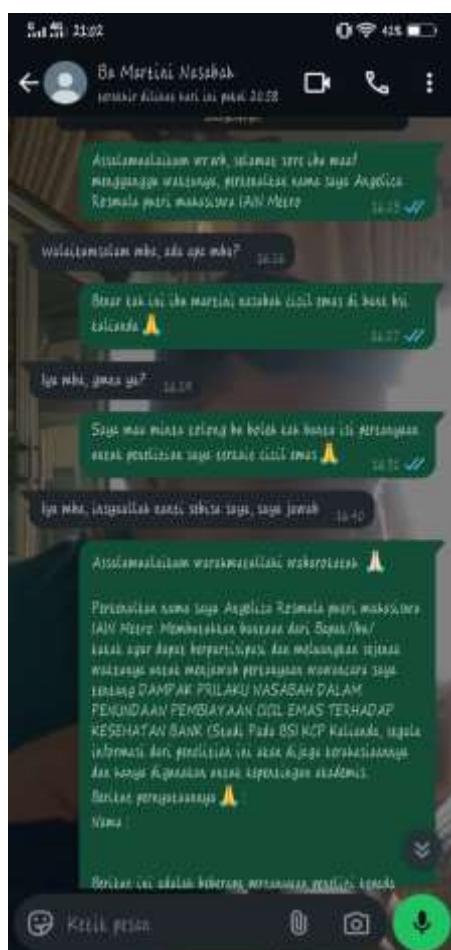
(Dokumentasi Wawancara kepada Staff Operasional BSI KCP Kalianda)



(Dokumentasi Wawancara kepada Ibu Narasumber 1 Pedagang domisili Sidomulyo)

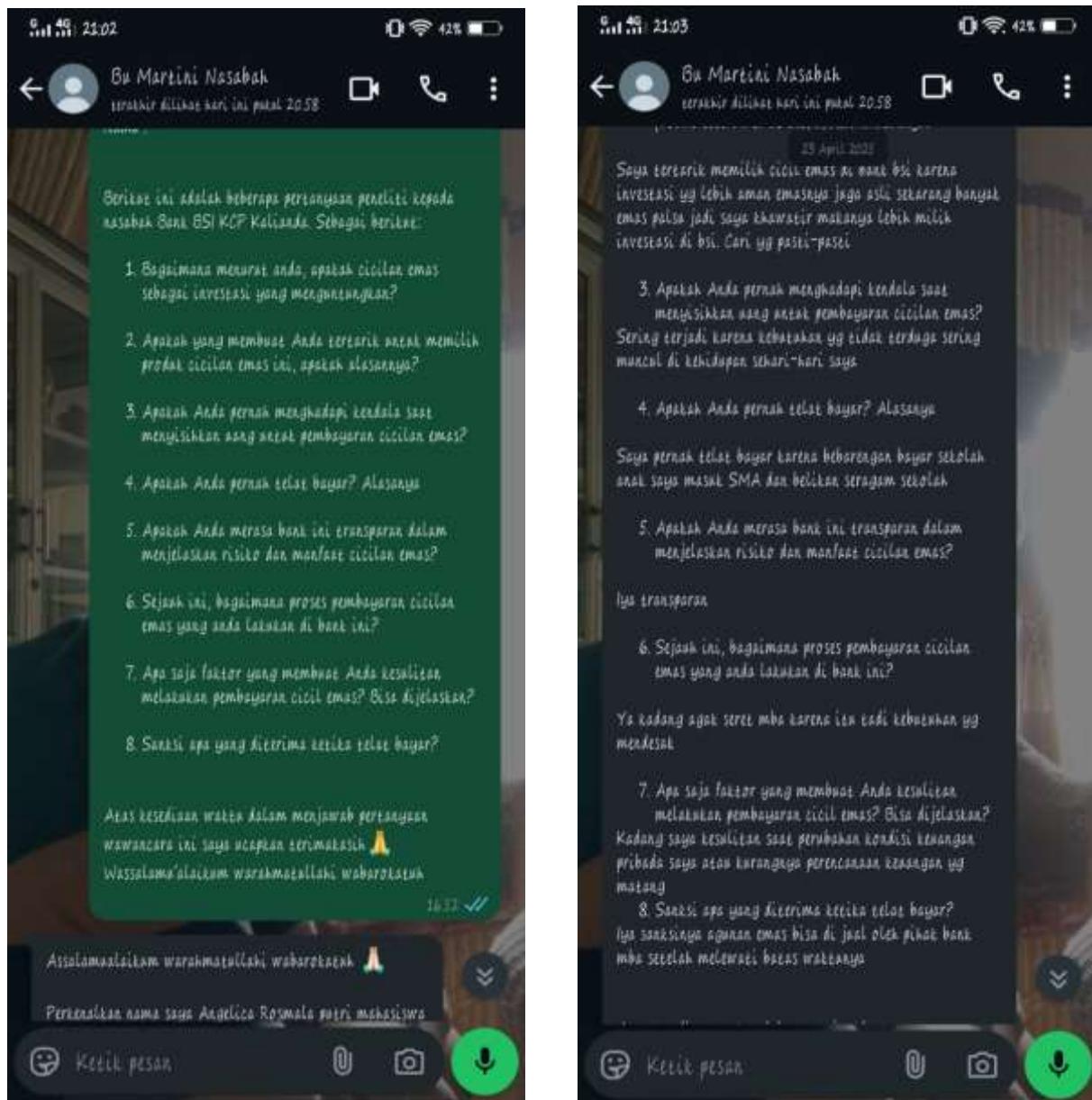


**(Dokumentasi Wawancara Kepada
Ibu Evi Ibu Rumah Tangga Domisili Palas)**



(Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Online

Kepada Nasabah BSI KCP Kalianda)



(Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Secara Online Kepada Nasabah BSI KCP Kalianda)

MELAJU MENUJU ERA BARU



LAPORAN TAHUNAN 2024
PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk

Ikhtisar

Data Keuangan Penting

Laporan Posisi Keuangan

(dalam juta rupiah)

Uraian	2024	2023	2022
ASET			
Kas	8.080.689	5.255.841	4.951.469
Giro dan Penempatan Pada Bank Indonesia	49.966.279	32.440.778	31.778.458
Giro dan Penempatan Pada Bank Lain - Bersih	3.866.065	2.303.728	2.475.917
Investasi Pada Surat Berharga - Bersih	62.216.518	71.169.020	57.841.271
Tagihan Akseptasi - Bersih	183.294	426.916	476.589
Plutang Murabahah - Bersih	140.025.625	132.154.963	120.700.195
Plutang Istishna - Bersih	11	28	131
Plutang Ijarah - Bersih	169.901	205.167	1.653
Pinjaman Qardh - Bersih	12.986.090	10.489.164	8.867.013
Pembiayaan Mudharabah - Bersih	2.843.591	1.831.652	1.001.957
Pembiayaan Musyarakah - Bersih	109.042.087	83.756.501	66.450.946
Aset Yang Diperoleh Untuk Ijarah - Bersih	3.122.255	2.190.107	1.484.573
Aset Tetap dan Aset Hak Guna - Bersih	7.723.853	5.352.843	5.396.010
Aset Tidak Berwujud - Bersih	2.102.344	1.128.334	258.688
Aset Pajak Tangguhan	2.056.727	1.665.694	1.675.103
Aset Lain - Bersih	4.228.103	3.253.388	2.367.465
JUMLAH ASET	408.613.432	353.624.124	305.727.438
LIABILITAS, DANA SYIRKAH TEMPORER DAN EKUITAS			
LIABILITAS			
Liabilitas Segera	858.643	1.316.067	1.009.502
Bagi Hasil yang Belum Dibagikan	291.578	255.932	192.775
Simpanan Wadiah			
Giro wadiah	19.147.079	20.847.524	21.797.852
Tabungan wadiah	55.280.067	47.026.374	44.214.405
Simpanan dari Bank Lain			
Giro wadiah	174.879	125.337	142.388
Tabungan wadiah	8.985	7.788	1.309
Sertifikat Investasi Mudharabah Antar Bank ("SIMA")	3.366.650	1.628.176	2.075.000
Sertifikat Pengelolaan Dana Berdasarkan Prinsip Syariah Antarbank ("SIPA")	600.834	-	-
Liabilitas Kepada Bank Indonesia	18.417.864	11.900.055	-
Liabilitas Akseptasi	185.145	431.228	481.403
Utang Pajak	889.642	539.042	667.485
Liabilitas Imbalan Kerja	534.730	667.264	689.018
Estimasi Kerugian Komitmen dan Kontinjenji	24.045	32.017	28.873
Liabilitas Lain-Lain	5.867.830	2.446.107	2.355.781
JUMLAH LIABILITAS	105.647.971	87.222.911	73.655.791



Laporan Sumber dan Penggunaan Dana Kebajikan

(dalam juta rupiah)

Uraian	2024	2023	2022
Sumber dana kebajikan			
İnfaq dan shadaqah	84.691	63.947	73.857
Denda	21.972	17.915	12.877
Pendapatan nonhalal	1.240	1.733	3.168
Sumbangan/hibah	4.094	-	-
	111.997	83.595	89.902
Penggunaan dana kebajikan			
Sumbangan	(117.028)	(80.736)	(108.831)
Kenaikan/(penurunan) dana kebajikan	(5.031)	2.859	(18.929)
Saldo awal dana kebajikan	9.907	7.048	25.977
Saldo akhir dana kebajikan	4.876	9.907	7.048

Rasio Keuangan

(dalam juta rupiah)

Uraian	2024	2023	2022
Likuiditas			
Financing to Deposit Ratio (FDR)	84,97	81,73	79,37
Kualitas Kredit			
Non Performing Financing (NPF) Gross	1,90	2,08	2,42
Non Performing Financing (NPF) Nett	0,50	0,55	0,57
Profitabilitas			
Cost to Income Ratio (CIR)	50,89	49,86	51,01
Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	69,93	71,27	75,88
Return on Assets (ROA)	2,49	2,35	1,98
Return on Equity (ROE)	17,77	16,88	16,84
Net Imbalan (NI)	5,66	5,82	6,31
Rasio laba (rugi) terhadap pendapatan	22,71	21,56	18,27
Rasio Liabilitas Terhadap Jumlah Aset	88,98	89,05	89,04
Rasio Liabilitas Terhadap Ekuitas	807,19	812,83	812,47
Aset Produktif			
Aset Produktif dan Aset Non Produktif Bermasalah Terhadap Total Aset Produktif	1,11	1,21	1,35
Aset Produktif Bermasalah Terhadap Total Aset Produktif	1,39	1,54	1,79
CKPN Aset Keuangan Terhadap Aset Produktif	2,72	2,99	3,29
Permodalan			
Rasio Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM)	21,40	21,04	20,29
Kepatuhan			
Persentase pelanggaran dan pelampaunan Batas Maksimum Pemberian Dana (BMPD)	0,00	0,00	0,00
Giro Wajib Minimum (Rupiah)	4,83	6,76	8,30
Giro Wajib Minimum (Valas)	1,46	1,13	1,18
Posisi Devisa Neto	2,26	2,47	0,57

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Angelica Rosmala Putri, lahir di Purwoasri Pada tanggal 15 maret 2002, peneliti merupakan anak tunggal dari bapak Dedi Hariyanto dan ibu Sulasmingsih. Peneliti menyelesaikan masa belajar di Tk Darmawanita Metro Utara pada tahun 2008. Kemudian menempuh pendidikan formal di SD Negeri 4 Metro Utara lulus tahun 2014. Peneliti melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 6 Metro Utara lulus pada tahun 2017. Setelah lulus dari sekolah menengah pertama selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikannya lagi di SMA Negeri 2 Metro dengan fokus jurusan IPS dan selesai pada tahun 2020. Kemudian peneliti melanjutkan sekolah di perguruan tinggi di Universitas islam negeri (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG, dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.