

## Implementasi Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Panin Dubai Syariah Surabaya

Dita Putri Sofyanto<sup>1</sup>, Aldo Deva Fayakun<sup>2</sup>, Muhamad Arifin Ilham<sup>3</sup>, & Muhammad Iqbal Surya Pratiko<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

<sup>1</sup> [08040421135@student.uinsby.ac.id](mailto:08040421135@student.uinsby.ac.id), <sup>2</sup> [08020421042@student.uinsby.ac.id](mailto:08020421042@student.uinsby.ac.id)

<sup>3</sup> [08020421073@student.uinsby.ac.id](mailto:08020421073@student.uinsby.ac.id), <sup>4</sup> [m.iqbal@uinsby.ac.id](mailto:m.iqbal@uinsby.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji bagaimana strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada Bank Panin Dubai Syariah KCU Surabaya. Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penanganan pembiayaan bermasalah, terdapat dua divisi yang terlibat dalam upaya penyelamatan dan penyelesaian bagi nasabah yang mengalami masalah pembayaran. Divisi Bisnis (front end) bertanggung jawab untuk menyelamatkan nasabah yang mengalami masalah pembayaran dengan keterlambatan kurang dari 90 hari dengan menawarkan strategi seperti pelunasan angsuran, rescheduling, reconditioning, dan restrukturisasi. Sedangkan, jika nasabah terlambat membayar lebih dari 90 hari dari tanggal jatuh tempo, maka penanganan nasabah tersebut diambil alih oleh Divisi Special Asset Management (back end) dengan melakukan tindakan seperti pelunasan total, penyerahan sukarela, dan lelang.

**Kata Kunci:** Strategi Penyelesaian, Pembiayaan Bermasalah, Bank Syariah

### Abstract

*This study examines how the strategy for handling non-performing financing at Bank Panin Dubai Syariah KCU Surabaya. The analysis method used is qualitative descriptive using a case study approach. Data collection techniques include observation and interviews. The results of the study show that in handling problematic financing, there are two divisions involved in rescue and settlement efforts for customers who experience payment problems. The Business Division (front end) is responsible for rescuing customers who are experiencing payment problems with a delay of less than 90 days by offering strategies such as installment repayment, rescheduling, reconditioning, and restructuring. Meanwhile, if the customer is late in paying more than 90 days from the due date, the handling of the customer will be*

*taken over by the Special Asset Management Division (back end) by taking actions such as total repayment, voluntary surrender, and auction.*

**Keywords :** *Settlement Strategy, Non-Performing Financing, Sharia Banks*

## **A. Pendahuluan**

Bank mempunyai peran krusial dalam perekonomian negara. Sebagian besar kegiatan ekonomi, baik itu produksi maupun jasa bergantung pada lembaga perbankan untuk kelancaran keuangan bisnis. Dalam hal ini bank berperan sebagai jembatan antara pemilik modal dan pihak yang membutuhkan modal dalam memfasilitasi alur pembayaran. Menurut UU No. 21 Tahun 2008, bank merupakan entitas bisnis yang menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan, lalu meminjamkan kembali kepada masyarakat sebagai kredit serta menyediakan layanan keuangan lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. (UU No. 21 Tahun 2008) Oleh karena itu, bank berhubungan langsung dengan masyarakat melalui produk dan layanan yakni terkait dengan pengumpulan dana dari nasabah, dan penyaluran dana kepada nasabah dengan baik dan benar.

Sektor perbankan terbagi menjadi dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional beroperasi sesuai prosedur biasa atau umum, sedangkan bank syariah mengikuti prinsip-prinsip syariah dalam aktivitasnya. (Intan dan Ulfi, 2020) Prinsip syariah dalam konteks ini mengacu pada praktik bisnis yang didasarkan pada Al-Qur'an, Hadis dan sumber hukum Islam lainnya. Kedua bank tersebut menjalankan fungsi yang hampir sama yakni dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Namun, perbedaannya terletak pada prinsip-prinsip yang mendasari operasionalnya serta jenis produk dan layanan yang ditawarkan.

Produk yang ditawarkan perbankan syariah di antaranya adalah produk pendanaan dan pembiayaan. Dalam produk pendanaan, bank syariah menawarkan giro, tabungan, dan deposito. Produk ini menggunakan akad *mudharabah* dan *wadiah* pada giro dan tabungan, serta akad *mudharabah* pada deposito. (Tiara, 2020) Sedangkan dalam produk pembiayaan bank syariah menawarkan produk pembiayaan modal usaha serta pembiayaan pembelian barang, perumahan, dan properti. Pada produk pembiayaan menggunakan akad-akad seperti *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *salam*, *istishna*, *ijarah* atau *ijarah muntahiyah bittamlik* dan *musyarakah mutanaqisah*. (Sarmiana dan Wandisyah, 2020) Sehingga,

produk pembiayaan yang diberikan memiliki prinsip bagi hasil, jual beli dan skema sewa.

Dari berbagai macam produk perbankan syariah di atas tidaklah semuanya selalu berjalan dengan lancar, tetapi pasti terdapat permasalahan dan tantangan salah satunya produk pembiayaan. Dalam pembiayaan, permasalahan bisa disebabkan karena faktor dalam perusahaan dan juga faktor lain yang diluar kendali manajemen perusahaan seperti bencana alam, perubahan ekonomi dan lain-lain. (Musdalifah and Abdul Rahim. 2020) Sehingga, proses penyaluran dana tersebut akan memungkinkan terjadinya risiko pembiayaan macet yang akan membuat bank mengalami kerugian finansial yang signifikan

Risiko kredit macet adalah bagian penting dari risiko yang harus dilewati oleh bank dalam kegiatan pemberian pinjaman. Pada Bank Panin Dubai Syariah KCU. Surabaya juga masih terdapat nasabah wanprestasi baik dalam proses penyelesaian ataupun masih pada tahap penyelamatan. Untuk menghindari risiko ini, sebelum memberikan pembiayaan, bank syariah khususnya Bank Panin Dubai Syariah perlu mempertimbangkan dan menilai kelayakan calon nasabah menggunakan 5C diantaranya, *character* (watak/karakter), *capacity* (Kemampuan), *capital* (modal), *condition of economic* (penilaian yang dikaitkan dengan kondisi ekonomi) dan *collateral* (jaminan). Jika bank tidak mempertimbangkan 5C tersebut, maka dapat mengancam kelangsungan hidup bank. (Musdalifah and Abdul Rahim. 2020) Analisa menggunakan Prinsip 5C ini dibagi menjadi 2 yaitu *first way out* yang meliputi *capacity*, *character*, *capital* dan *condition* serta *second way out* yaitu *collateral*. Dengan menggunakan konsep 5C ini memastikan bahwa bank dapat melakukan evaluasi risiko secara komprehensif sebelum mengambil keputusan tentang pemberian pinjaman kepada nasabah. Hal ini menggambarkan bentuk profesionalitas bank yang sangat hati hati dalam menyalurkan pembiayaan untuk calon nasabah agar menghindari terjadinya risiko kredit macet yang mengakibatkan terjadinya pembiayaan bermasalah.

Bank dalam melakukan transaksi pembiayaan tidak jarang menjumpai nasabah yang mengalami kesulitan membayar angsuran hingga terjerumus ke dalam kredit macet atau dikenal sebagai pembiayaan bermasalah. Bank bertanggung jawab terhadap dana yang disimpan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya untuk menangani masalah pembiayaan sesuai dengan peraturan yang diberikan oleh bank tersebut. Salah satu langkah yang dilakukan oleh bank adalah melalui

penerapan program penanganan khusus untuk nasabah yang mengalami kesulitan dalam pembayaran pembiayaan.

Jika dikaitkan dengan teori, penanganan pembiayaan nasabah bermasalah di perbankan syariah dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip 3R berupa *rescheduling* (penjadwalan ulang pembayaran), *reconditioning* (pembaharuan perjanjian) dan *restructuring* (restrukturisasi pembiayaan). Namun, dalam praktik di perbankan, terdapat perbedaan standar operasional dalam implementasi penanganan pembiayaan nasabah bermasalah. Pada Bank Panin Dubai Syariah KCU. Surabaya mengedepankan proses 3R pada nasabah wanprestasi. Hal ini dilakukan sebagai upaya Bank Panin Dubai Syariah agar nasabah kembali mampu memenuhi kewajiban pembiayaan yang menjadi tanggung jawabnya. Penanganan pembiayaan yang bermasalah dengan prinsip 3R bukanlah hal yang sederhana bagi lembaga keuangan khususnya pada bank syariah yang harus memperhatikan aspek kepatuhan syariah dan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, adanya rasa manusiawi dan menjaga hubungan baik dengan nasabah menjadi salah satu prioritas bank agar tidak adanya cidera dalam transaksi.

Sesuai latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana implementasi strategi penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah di salah satu bank syariah di Jawa Timur tepatnya pada Bank Panin Dubai Syariah KCU. Surabaya. Penelitian ini bertujuan agar masyarakat mengetahui dengan jelas terkait langkah-langkah yang diambil oleh perbankan syariah dalam menangani nasabah bermasalah.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dalam memahami dan mendalami tentang strategi penanganan nasabah bermasalah di bank syariah khususnya pada Bank Panin Dubai Syariah KCU Surabaya. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan memaparkan fenomena yang membutuhkan kutipan-kutipan data faktual dari lapangan untuk mendukung hasil laporan yang disajikan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan observasi dan wawancara yang kemudian dilakukan analisis data menggunakan metode deskriptif analisis, yang menguraikan objek atau hasil observasi serta wawancara yang telah diperoleh, untuk mengungkap fakta-fakta terkait dengan masalah yang diteliti. Kemudian, data yang

terkumpul akan dibandingkan dengan teori yang tersedia, setelah itu, kesimpulan dan rekomendasi akan dieksplorasi dari analisis tersebut.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Analisis Kelayakan Pembiayaan di Perbankan Syariah

Berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998, pembiayaan dengan prinsip syariah yaitu penyediaan dana yang disepakati antara bank dan pihak terkait, harus dikembalikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan dengan kompensasi atau bagi hasil. (Fahlevi dan Nisa, 2023) Dalam memberikan pembiayaan, bank mengurangi risiko dengan menganalisis kemampuan usaha, kemampuan pembayaran, dan jaminan sesuai prosedur standar. Karena pembiayaan terkait erat dengan bisnis nasabah, identifikasi mendalam kondisi bisnis diperlukan untuk memastikan kelancaran angsuran.

Perbankan syariah menggunakan prinsip analisis pembiayaan yang didasarkan pada prinsip 5C+S, yaitu *character*, *capacity*, *capital*, *condition of economy* dan *collateral* dengan tambahan Syariah dalam konteks ini berada pada ranah nasabah. (Musdalifah and Rahim, 2020)

##### a. *Character*

Karakter menjadi poin penting dan utama sebagai bahan penilaian kelayakan nasabah dalam mendapatkan pembiayaan. Menilai sifat atau karakter peminjam untuk menentukan apakah mereka dapat dikategorikan sebagai nasabah yang lancar atau masuk dalam kolektabilitas.

##### b. *Capacity*

*Capacity* merupakan penilaian kelayakan nasabah dalam mengelola bisnis dan mengembalikan pembiayaan. Ini ditentukan oleh pendapatan dan kondisi usaha atau perusahaan yang dimiliki. Data ini bisa didapatkan dengan melakukan observasi ataupun meminta data laporan keuangan calon nasabah.

##### c. *Capital*

Menilai jumlah modal yang dimiliki nasabah sebelum persetujuan bank. Bank melakukan pengamatan pada catatan keuangan bisnis yang dijalankan.

##### d. *Condition of economy*

Menilai apakah seseorang mampu membayar kredit yang diberikan berdasarkan kondisi ekonomi. Jika terdapat

ketidakstabilan ekonomi baik dalam segi internal maupun umum (eksternal), hal ini akan menjadi pertimbangan dalam persetujuan pembiayaan.

e. *Collateral*

Menilai aset yang akan diserahkan kepada bank sebagai penentu apakah kredit disetujui atau ditolak. Jaminan berfungsi melindungi bank jika nasabah gagal melunasi kredit, memungkinkan bank untuk menyita aset tersebut. (Digibank DBS, 2023)

f. *Syariah*

Menilai apakah bisnis nasabah memenuhi kriteria syariah sebagai dasar keputusan bank syariah untuk menerima atau menolak pengajuan pembiayaan. (Maharani et al, 2021)

## 2. **Faktor dan Kategori Pembiayaan Bermasalah di Perbankan Syariah**

Pembiayaan bermasalah terjadi ketika debitur gagal memenuhi kewajibannya setelah jatuh tempo, menyebabkan tunggakan dan memburuknya kolektabilitas debitur. Pembiayaan bermasalah disebut sebagai *Non-Performing Financings* (NPFs) atau *Non-Performing Loan* (NPL) dalam konteks perbankan konvensional.

### a. **Faktor-Faktor Pembiayaan Bermasalah.**

#### 1) Faktor internal bank

- a) Kurangnya evaluasi keuangan terhadap mitra usaha.
- b) Kesalahan dalam penetapan fasilitas pembiayaan yang dapat menyebabkan penyalahgunaan dana oleh nasabah (side streaming).
- c) Minimnya informasi bank terkait prinsip 5C+S sehingga analisis terhadap nasabah kurang matang.
- d) Kurangnya pengawasan bank terhadap pembiayaan terkait.
- e) Kepentingan pribadi antara pejabat bank dan usaha yang diajukan kredit oleh nasabah.

#### 2) Faktor eksternal dari nasabah

- a) Nasabah memiliki karakter dan kapasitas yang tidak amanah sehingga informasi yang diberikan kurang valid.
- b) Melakukan penyalahgunaan dana pembiayaan (sidestreaming) sehingga tidak mampu melakukan pembayaran pembiayaan.
- c) Perusahaan tidak efisien karena biaya overhead tinggi akibat pemborosan.

- d) Sakit atau meninggalnya *key person* yang tidak dapat segera digantikan.
- 3) Faktor eksternal nasabah dan bank
  - a) Laporan akuntan publik yang tidak akurat menjadi dasar pertimbangan pembiayaan.
  - b) Feasibility study konsultan untuk pemberian pembiayaan tidak akurat.
  - c) Perusahaan appraiser atau KJPP yang tidak bertanggung jawab terhadap penilaian jaminan debitur sehingga dapat memperbesar resiko pembiayaan bermasalah.
  - d) Perubahan kondisi ekonomi atau bisnis pada saat pembiayaan diberikan.
  - e) Perubahan teknologi pada proyek atau perusahaan yang dibiayai tidak segera disesuaikan.
  - f) Munculnya produk pengganti yang lebih baik dan murah dari perusahaan lain.
  - g) Perusahaan asuransi kurang bekerja sama dalam membayar ganti rugi bagi nasabah yang mengalami musibah. (Fahlevi dan Nisa, 2023)

Dengan demikian faktor yang menyebabkan nasabah mengalami pembiayaan bermasalah tidak hanya berasal dari nasabah, namun dapat berkaitan dengan kurangnya analisis dari bank terhadap kemampuan dan karakter dari nasabah.

#### **b. Kategori pembiayaan bermasalah**

Menentukan kualitas suatu pembiayaan, diperlukan ukuran-ukuran tertentu. (Fahlevi dan Nisa, 2023) Klasifikasi status keadaan pembayaran angsuran nisbah dan pokok debitur di sebuah lembaga bank atau lembaga kredit yang merujuk pada kualitas nasabah dalam membayar cicilan. Menurut Peraturan OJK Nomor 40/POJK.03/2019, pengelolaan kredit berdasarkan kolektabilitas adalah seperti berikut:

##### 1) Kolektabilitas 1

Pada kolektabilitas ini kredit dianggap lancar jika pembayaran tepat waktu, tanpa tunggakan, dan rekening dalam kondisi sehat sesuai persyaratan kredit yang ditetapkan.

##### 2) Kolektabilitas 2

Arti dari kolektabilitas ini adalah seorang nasabah dalam perhatian khusus dikarenakan pembayaran hutang pokok maupun nisbah mengalami keterlambatan 1 hingga 90 hari.

- 3) Kolektabilitas 3  
Kondisi ini menunjukkan kualitas kredit nasabah kurang lancar karena keterlambatan pembayaran 91 hingga 120 hari.
- 4) Kolektabilitas 4  
Kolektabilitas ini berada pada status diragukan karena debitur menunggak pembayaran 121 hingga 180 hari.
- 5) Kolektabilitas 5  
Kondisi ini terjadi apabila debitur menunggak pembayaran hutang pokok atau nisbah lebih dari 181 hari.

Tabel 1.  
Aktifitas Collection berdasarkan Kolektibilitas

<b>Aktifitas Collection</b>			
<b>Koll 1</b>	Lancar	Menunggak 0 Hari	SMS Rimender
<b>Koll 2</b>	Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 90 Hari	Visit, Surat SP
<b>Koll 3</b>	Kurang Lancar	Menunggak 91 s/d 120 Hari	Eksekusi Hak Tanggungan
<b>Koll 4</b>	Diragukan	Menunggak 121 s/d 180 Hari	Unit Lelang
<b>Koll 5</b>	Macet	Menunggak diatas 180 Hari	Unit Lelang

### 3. Indikasi Pembiayaan Nasabah Bermasalah

Pembiayaan Bermasalah adalah suatu resiko yang melekat pada lembaga perbankan. Indikasi adanya pembiayaan bermasalah dilihat dari beberapa aspek dari nasabah diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Perilaku Rekening Nasabah

Indikasi muncul pada mutasi yang dimiliki nasabah ada rekening mengalami penurunan drastis, pembayaran yang sering mengalami kemunduran dari jatuh tempo dan hal ini mengakibatkan adanya pengajuan keringanan, perpanjangan hingga penundaan pembayaran angsuran setiap bulannya.

b. Perilaku Laporan Keuangan

Bank Panin Dubai Syariah KCU Surabaya menyaratkan nasabah pembiayaan untuk menyertakan laporan keuangan ataupun catatan penjualan secara rutin untuk mendeteksi adanya penurunan omset hingga berakibat pada kredit bermasalah.



c. Perilaku Nasabah

Indikasi berikutnya berkaitan pada berubahnya karakter dari nasabah akibat tekanan internal dari bidang usahanya yang menurun. Dampak berkelanjutan dari hal ini adalah nasabah sering sulit untuk dihubungi, terjadi sengketa internal baik keluarga ataupun perusahaan.

d. Perilaku Kegiatan Bisnis

Indikasi selanjutnya adalah penurunan omset pada bisnis yang ditandai dengan menurunnya penjualan harian. Jika sudah terdeteksi demikian, pihak bisnis bank Panin Dubai Syariah akan melakukan dialog langsung dengan harapan memperoleh data penjualan harian terakhir, catatan pembelian bahan harian, tabungan nasabah hingga observasi secara rutin pada unit usaha nasabah.

**4. Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Panin Dubai Syariah**

Dari hasil wawancara dengan bapak Mustofa selaku *East Regional Collection Manager* Bank Panin Dubai pada 19 Maret 2024 menyatakan bahwa strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada Bank Panin Dubai Syariah telah menerapkan prinsip 3R yang telah dijelaskan dalam teori secara optimal dalam ranah setiap divisi bank. Namun, terdapat tahapan tambahan yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah pembayaran secara lebih terperinci yang bertujuan agar nasabah dapat membayar pembiayaan ataupun melakukan suatu penyelesaian dengan penyesuaian jadwal, syarat hingga nominal angsuran sesuai standar dari Bank Panin Dubai Syariah KCU. Surabaya.

**a. Penyelamatan atau *Front End***

Penyelamatan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh bank kepada nasabah akibat adanya keterlambatan dengan cara melakukan pengangsuran yang terdiri dari angsuran pokok dan nisbah sesuai dengan masa keterlambatan pembayaran. Penyelesaian ini terdapat 4 tahapan yang penanganannya dilaksanakan oleh divisi *Bisnis* atau *Front End*.

1) Pelunasan angsuran

Proses pelunasan dilakukan berdasarkan berapa lama nasabah mengalami keterlambatan dari tanggal jatuh tempo atau biasa disebut DPD (*Day Past Due*) dan mengangsur sesuai dengan

jumlah angsuran awal. DPD (*Day Past Due*) pada hari ke 1-90 akan ditangani langsung oleh divisi bisnis (*relation officer manager*) dengan melakukan langkah awal yaitu pemberitahuan melalui telepon (*Reminder by Phone*) atau kunjungan nasabah secara langsung. Penanganan ini bertujuan untuk memberikan pembinaan kepada nasabah agar membayar sejumlah angsuran yang mengalami keterlambatan.

Surat Peringatan 1 (SP 1) merupakan Tindakan yang dilakukan oleh Bank kepada Nasabah yang mengalami keterlambatan lebih dari 14 hari dari tanggal jatuh tempo angsuran atau kurun waktu 14 - 30 hari, atas kondisi ini pihak bank akan melakukan kunjungan di kediaman nasabah terkait untuk melakukan silaturahmi sekaligus melakukan validasi atas kondisi usaha nasabah dalam rangka mencari jalan keluar atas pembiayaan bermasalah.

Surat Peringatan 2 (SP 2) akan diberikan jika nasabah tidak ada pembayaran atas tunggakan kewajiban setelah 14 hari dari pemberian SP 1 atau nasabah tidak bisa menepati kesepakatan dari pertemuan sebelumnya (sewaktu dilakukan kunjungan oleh pihak bank), biasanya SP 2 berlaku dalam Kurun Waktu 31- 60 hari dan tindakan yang akan dilakukan oleh Bank adalah tetap melakukan komunikasi dengan nasabah untuk mencari jalan keluar atas kondisi permasalahannya

Dihari keterlambatan lebih dari 60 hari biasanya pihak bank (Divisi Bisnis) akan menyampaikan kepada nasabah bahwa jika tidak bisa dilakukan pembayaran atas tunggakan kewajiban angsuran maka bulan depan akan di ambil alih oleh Tim Divisi SAM dan tidak menutup kemungkinan akan dilakukan Lelang hak tanggungan atas asset yang dijaminkan, dan selama proses ini pun pihak bank tetap membuka komunikasi atas kemungkinan penyelesaian permasalahan nasabah.

## 2) Restrukturisasi

Restrukturisasi merupakan Tindakan memberikan keringanan pembayaran angsuran bulanan yang lebih kecil agar nasabah membayar angsuran sesuai kondisi usaha saat ini dan untuk keberlanjutan usaha, salah satu syarat restrukturisasi bisa dilakukan adalah tanpa merubah Nisbah, Nilai Pokok Pinjaman dan atau memperpanjang tenor angsuran.

Dalam proses restrukturisasi tindakan awal yang dilakukan adalah dengan melakukan dialog dan validasi data yang merujuk pada kendala nasabah dalam membayar angsuran. Salah satu hal terpenting yang harus di observasi oleh pihak Bank adalah kemampuan bayar nasabah dengan menghitung omset riil usaha saat ini untuk keberlanjutan usaha.

Adapun data atau dokumen yang dibutuhkan dalam rangka menghitung kemampuan bayar nasabah kondisi saat ini adalah:

- a) Catatan penjualan dan catatan pembelian bahan
- b) Mutasi tabungan usaha nasabah.
- c) Interview dan observasi bisa dilakukan sebagai data tambahan ketika data diatas tidak dapat terpenuhi dengan mengumpulkan sampel berapa pendapatan rata - rata harian nasabah dan data pembanding pada pihak lain yang terkait dengan nasabah (supplier).
- d) Surat permohonan nasabah kepada bank agar dilakukan Restrukturisasi pembiayaan.

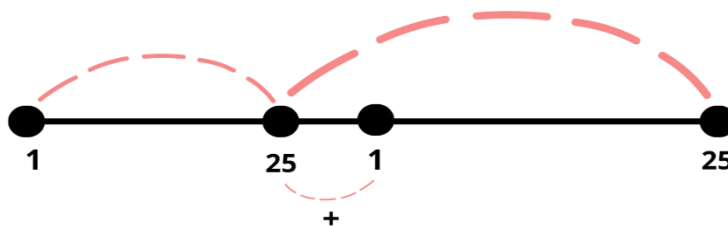
Jika dari hasil perhitungan bank nasabah layak dilakukan Restrukturisasi pembiayaan (Sesuai ketentuan OJK yang berlaku) maka dilakukanlah tanda tangan akad addendum pembiayaan akibat adanya perubahan nominal angsuran atau jatuh tempo.

### 3) Rescheduling dan reconditioning

*Rescheduling* merupakan penyelesaian dengan menyesuaikan kembali jadwal pembayaran nasabah jika jadwal angsuran tidak sesuai dengan kemampuan nasabah. Nasabah mengajukan permohonan ke bank, lalu bank menganalisis dan menyesuaikan jadwal serta perjanjian lainnya sesuai kondisi baru. Sedangkan, *Reconditioning* adalah mengubah sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan sesuai dengan kondisi nasabah, termasuk jadwal pembayaran, jangka waktu, dan persyaratan lainnya, tanpa mengubah saldo maksimum pembiayaan.

Kedua tindakan ini melibatkan perubahan tanggal jatuh tempo dari kesepakatan awal yang dibuat saat akad pembiayaan. Biasanya diberikan kepada nasabah dengan pendapatan tetap setiap bulan (misalnya, karyawan). Nasabah mengajukan permohonan kepada Bank Panin Dubai Syariah untuk melakukan

*rescheduling* dan *reconditioning* agar sesuai dengan kemampuan finansial pribadi mereka. Perhatikan ilustrasi berikut:



Gambar 1.

#### Ilustrasi Rescheduling

Kondisi diatas menjelaskan terkait dengan proses rescheduling dengan melakukan perubahan tanggal jatuh tempo angsuran yang semula tertanggal pada tanggal 1 menjadi tanggal 25. Sehingga setelah pihak bank menyetujui maka nasabah membayar nisbah yang belum dibayar pada rentang tanggal 25 ke tanggal 1 pada bulan berikutnya dan melanjutkan pada angsuran secara normal ditanggal baru yang disepakati. Jika nasabah memilih untuk *reconditioning*, maka nasabah melakukan pelunasan secara parsial yaitu melakukan pengurangan jumlah pembiayaan pokok dengan menjual aset yang telah dijaminkan atau yang dimiliki dan dapat menggunakan dana yang dimiliki nasabah. Setelah sepakat maka dilakukan addendum dengan tanda tangan akad.

#### b. Penyelesaian atau *Back End*

Penyelesaian atau *sattlement* adalah tindakan bank terhadap nasabah yang terlambat membayar lebih dari 91 hari, dengan cara melunasi seluruh kewajiban nasabah. Pada tahap penyelesaian Melalui SAM (Special Asset Management), nasabah telah menunjukkan itikad tidak baik untuk pembiayaan yang mengalami keterlambatan. Pada hari ke 91 penanganan ini kemudian diambil alih oleh SAM dengan penyerahan data dari tim bisnis yang meliputi:

- 1) Berita acara
- 2) Penyerahan account (dari Divisi bisnis ke Divisi SAM)
- 3) Dokumen induk (KTP, KK, Surat Nikah, Ijin usaha, dll)
- 4) Jaminan atas asset yang dijaminkan
- 5) Akad awal dan akad akhir

- 6) Surat Peringatan 1 hingga 2 (beserta bukti no resi dari JNE atau JNt
- 7) Surat LKN (lembar kunjungan nasabah)

Setelah memperoleh data diatas, langkah selanjutnya yang yang dilakukan oleh SAM adalah :

- 1) SAM (*Special Asset Manager*) menganalisa data tersebut untuk memahami masalah yang terjadi. Tindakan ini penting untuk menentukan tindakan seperti apa yang harus dilakukan oleh pihak SAM pada nasabah.
- 2) Divisi SAM memberikan Surat Peringatan 3 (SP 3), isi SP 3 berbeda dengan SP 1 dan SP 2, dalam SP 3 wajib terdapat total kewajiban nasabah dan kalimat wanprestasi.
- 3) Surat panggilan (mediasi), yang diberikan pada nasabah pada hari ke 15 setelah SP3 atau kurun waktu 91 -120 hari.
- 4) Jika nasabah tidak datang maka pihak bank yang mendatangi nasabah untuk memastikan usaha, jaminan, serta mediasi untuk rekomendasi antara lelang atau penyerahan sukarela.

Pada Proses Sattlement hal-hal biasa dilakukan oleh Divaisi SAM Bank Panin Dubai Syariah meliputi

- a) Pelunasan Total

Pembayaran total kewajiban nasabah kepada bank terdiri dari kewajiban pokok ditambah tunggakan bagi hasil selama hari keterlambatan.

- b) Penyerahan sukarela (AYDA)

Penyerahan sukarela atau biasa disebut (AYDA) Aset Yang Diambil Alih merupakan penyerahan atas asset jaminan yang diberikan nasabah kepada bank secara sukarela melalui kesepakatan mediasi, tanpa adanya pengaruh eksternal untuk membayar seluruh kewajiban nasabah. Ini dilakukan agar jika terjadi kekurangan atas hasil penjualan jaminan maka pihak bank tidak bisa menagih kembali kepada nasabah (Nasabah mempunyai surat lunas dari bank).

Sebelum dilakukan proses penyerahan sukarela pihak bank memastikan atas jaminan dilakukan penilaian ulang agar terdapat kewajaran nilai terbaru atas asset yang akan diserahkan. Syarat-syarat penyerahan sukarela:

- 1) Surat pernyataan penyerahan sukarela tanpa ada paksaan, klausa ketidak mampuan membayar.

- 2) Menandatangani akte penyerahan sukarela Notariil.
- 3) Pemberian kunci jaminan dan mengosongkan jaminan  
Jika nasabah nasabah berkenan maka tahap ini menjadi titik penyelesaian dari penanganan nasabah bermasalah.

c) Lelang

Menurut Pasal 6 Undang-Undang No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan, proses lelang bisa berlangsung tanpa persetujuan nasabah. Pasal tersebut memungkinkan pemegang hak tanggungan untuk menjual objek tanggungan jika debitur tidak memenuhi janjinya. Berikut dokumen yang diperlukan saat lelang:

1. Permohonan lelang
2. KTP pemohon dan penjual
3. Permohonan lelang eksekusi berdasarkan pelaksanaan pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan
4. Surat keterangan daftar rincian utang
5. Pemberitahuan limit lelang
6. Surat pernyataan Dwangsom
7. Permohonan transfer dana untuk hasil bersih lelang
8. Surat kuasa
9. Surat Hak Milik
10. Sertifikat Hak Tanggungan (SHT) dan Akte Pemberian Hak Tanggungan (APHT)
11. Akad pembiayaan Musyarakah Mutanaqisah
12. Laporan penilaian asset
13. Surat peringatan I
14. Surat peringatan II
15. Surat peringatan III
16. Surat panggilan
17. Berita acara musyawarah (mediasi)

Secara umum Bank Panin Dubai Syariah Surabaya telah mengimplementasikan strategi penanganan pembiayaan bersamalah dengan maksimal. Berbagai upaya dilakukan agar nasabah dapat keluar dari pembiayaan bermasalah dan bisa menyelesaikan tanggung jawabnya.

#### D. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah implementasi penanganan pembiayaan nasabah bermasalah di Bank Panin Dubai Syariah KCU. Surabaya dilakukan oleh 2 tahapan, diantaranya yaitu, *pertama*, penyelamatan atau *front end* yaitu di lakukan oleh divisi bisnis jika nasabah kurang dari 90 hari keterlambatan pembayaran kewajibannya. Adapun strategi yang dapat di tawarkan oleh divisi bisnis adalah pelunasan angsuran, *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), *restrukturisasi* (penataan kembali). Kedua, penyelesaian atau *back end* yaitu proses tindaklanjut yang dilakukan special asset management (SAM) jika melebihi 90 hari dari tanggal jatuh tempo. Adapun tindakan yang dilakukan adalah pelunasan total, penyerahan sukarela (ayda), lelang.

#### Daftar Pustaka

- Asmayaturrafaah, St, and Dony Burhan Noor Hasan. (2023). Strategi Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Dengan Akad Murabahah Pada Bsi KCP Trunojoyo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6.
- Batubara, Sarmiana, and Muhammad Wandisyah R. Hutagalung. (2020). Produk Dan Akad-Akad Perbankan Syariah. *Nahdatul Iqtishadiyah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1 (1).
- DBS, Digibank. (2023). *Apa Itu 5C Dan 7P Dalam Pemberian Kredit?"* dbs.id.
- Fahlevi, Muhammad Ryan, and Thoyibatun Nisa. (2023). Analisis Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Murabahah Dalam Perspektif Ekonomi Islam ( Studi Kasus Pada Bank Aman Syari ' Ah Di Sekampung ). *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 6(1)
- Jaya, Tiara Juliana. (2020). *Branding Perbankan Syariah Melalui Produk-Produk Pendanaan*, *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1).
- Keuangan, Otoritas Jasa. (2008). UU 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. <https://www.ojk.go.id>.
- Maharani, Rianti Daud, Niswatin, and La Ode Rasuli. (2021). Revenue Sharing or Profit Sharing? Akuntan Alasannya. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 4.
- Musdalifah, and Abdul Rahim. (2020). Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Untuk Mencegah Financial Distress Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cab. Bone. *JURNAL AL-TSARWAH: Program Studi*

Dita Putri Sofyanto, Dkk.

*Ekonomi Syariah Pascasarjana IAIN Bone*, 3(1).

Trisela, Intan Pramudita, and Ulfi Pristiana. (2020). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014 - 2018. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEM17)*, 5(2)

Turmudi, Muhamad. (2016). Manajemen Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Lembaga Perbankan Syariah. *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Lslam*, 1(1)