

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

**PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH**  
**WARUNG MIKRO PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI**  
**KCP ACEH DARUSSALAM**



Disusun Oleh :

**KEUMALA SHANTY**  
**NIM. 140601156**

**PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**BANDA ACEH**  
**2017 M / 1438 H**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Sycikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs: www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Keumala Shanty  
Nim : 140601156  
Prodi : D-III Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan setelah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 11 Juli 2017

Yang menyatakan,



*Keumala Shanty*  
Keumala Shanty

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perbankan Syariah  
Dengan judul :

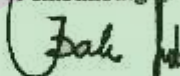
**PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH WARUNG MIKRO  
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP ACEH DARUSSALAM**

Disusun oleh:

Keumala Shanty  
NIM. 140601156

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

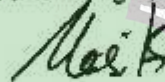
Pembimbing I



Dr. Zaki Fuad, M. Ag

NIP: 196403141992031003

Pembimbing II



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP: 197711052006042003

AR - R A N I R Y

Mengetahui  
Ketua Program Studi D-III  
Perbankan Syariah



Dr. Nilam Sari, M.Ag

NIP: 197103172008012007

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Disusun Oleh:

Keumala Shanty  
NIM. 140601156

Dengan Judul:

**PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH WARUNG MIKRO  
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP ACEH DARUSSALAM**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan lulus serta  
Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi untuk Menyelesaikan Program Studi  
Diploma III dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Senin, 31 Juli 2017

Darussalam, Banda Aceh  
Tim Penilaian Laporan Kerja Praktik

Ketua

Dr. Zaki Fuad M. Ag  
NIP: 196403141992031003

Sekretaris

Dr. Nely Hasnita S. Ag, M. Ag  
NIP: 197711052006042003

Penguji I

A. Rahmad Adi, SE., M. Si

Penguji II

Ana Fitria, SE., M. Sc

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh



Prof. Dr. Nozaruddin A. Wahid, MA  
195612311987031031

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAh SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayat-Nya yang begitu besar untuk hamba-Nya. Shalawat bernadakan salam penulis sangjung sajikan kepangkuan baginda Nabi besar Muhammad SAW, serta keluarga dan para sahabatnya yang telah ikut serta dalam memperjuangkan agama islam.

Syukur Alhamdulillah atas iziin ALLAH yang Maha Kuasa dan berkat rahma-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini yang berjudul **“Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Warung Mikro pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam”**. LKP ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Univesitas Islam Negeri Ar-Raniry. Penulisan Laporan Kerja Praktik ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Laporan Kerja Praktik ini baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya:

1. Orangtua tercinta, Alm. Ayahanda Jalaluddin, Alm. Ibunda Yusmilinar, dan Bunda Nurhayati yang telah mendidik, membimbing dan memberikan kasih saying, menjadi penyemangat dan motivasi dalam kehidupan dan selalu

mendoakan anaknya tanpa henti-hentinya sehingga penulis dapat mene,puh pendidikan sampai saat ini.

2. Adik tercinta Rizqi Ajirullah yang telah memberikan dukungan dan mendoakan kepada penulis.
3. Keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis.
4. Prof. Dr. Farid Wajdi, MA selaku rector UIN Ar-Raniry.
5. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
6. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
7. Dr. Nilam Sari, M. Ag selaku ketua prodi DIII Perbankan Syariah.
8. Dr. Nevi Hasnita, S. Ag., M. Ag selaku sekretaris prodi DIII Pebankan Syariah, sekaligus pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan LKP.
9. Dr. Zaki Fuad, M. Ag selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, memberikan masukan dan membimbing dengan penuh kesabaran.
10. Syahminan, S. Ag., M. Ag selaku penasehat akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di program DIII Perbankan Syariah.
11. Bapak Muhammad Arifin, Ph. D selaku ketua LAB.
12. Bapak/Ibu dosen prodi DIII Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan,

serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan segala fasilitas dan keperluan dalam menyelesaikan LKP ini.

13. Ina Marlina selaku pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh Darussalam, yang telah memberikan penulis untuk melakukan *job training*. Kepada ibu Evi, kak Deasy, kak Dewi, Bg Hendra, bang Tonal, bang Dasrin, bang Ramadhan dan bang Alfi, terima kasih atas semangat, arahan dan bantuannya selama ini.
  14. Teman-teman seperjuangan dari awal masuk kuliah sampai sekarang, (Lisa, Ides, Nada, Ulfa, Nurul dan kepada teman-teman unit 5 serta seluruh mahasiswa DIII Perbankan Syariah angkatan 2014 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu) yang selalu mengisi hari-hari selama di perkuliahan dan menyusun LKP, yang telah mendoakan dukungan selama ini.
  15. Teman-teman tercinta: M. Dillah Arinanda dan Mira yang telah memberi dukungan dan mendoakan kepada penulis.
- Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Kerja Praktik ini membawa manfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 11 Juli 2017

Penulis,

Keumala Shanty

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>RINGKASAN LAPORAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB SATU : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik .....	3
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik .....	4
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik.....	5
<b>BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>7</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri .....	7
2.2 Struktur Organisasi.....	10
2.3 Kegiatan Usaha Kerja Praktik .....	14
2.3.1 Produk Penghimpunan Dana .....	14
2.3.2 Penyaluran Dana .....	17
2.3.3 Pelayanan Jasa .....	19
2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam .....	23
<b>BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK.....</b>	<b>26</b>
3.1 Kegiatan Kerja Praktik .....	26
3.1.1 Bagian Pembiayaan .....	26
3.1.2 Bagian Operasional .....	26
3.2 Bidang Kerja Praktik .....	27
3.2.1 Deskripsi dan Segmentasi Pembiayaan Warung Mikro.....	27
Ketentuan/Syarat-Syarat Pembiayaan Warung Mikro.....	29
3.2.3 Mekanisme Penyelesaian Pembiayaan Warung Mikro Bermasalah .....	31
3.3 Teori yang Berkaitan .....	44
3.3.1 Definisi dan Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalahan.....	44



3.3.2	Fungsi Pembiayaan .....	45
3.3.3	Dampak Pembiayaan Bermasalah .....	46
3.3.4	Pengertian Murabahah, Skema Pembiayaan Muhabahah dan Dasar Hukum Murabahah .....	47
3.4	Evaluasi Kerja Praktik.....	53
<b>BAB EMPAT : PENUTUP .....</b>		<b>55</b>
4.1	Kesimpulan .....	55
4.2	Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>58</b>
<b>TABEL ANGSURAN PEMBIAYAAN.....</b>		<b>60</b>
<b>FORM PERMOHONAN PEMBIAYAAN NASABAH.....</b>		<b>61</b>
<b>DOKUMEN PERSYARATAN PEMBIAYAAN.....</b>		<b>63</b>
<b>SK BIMBINGAN .....</b>		<b>64</b>
<b>LEMBAR KONTROL BIMBINGAN .....</b>		<b>65</b>
<b>SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK .....</b>		<b>66</b>
<b>LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK .....</b>		<b>67</b>
<b>SERTIFIKAT PEMBEKALAN MAHASISWA.....</b>		<b>68</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>69</b>



## RINGKASAN LAPORAN

Nama Mahasiswa : Keumala Shanty  
NIM : 140601156  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/DIII Perbankan Syariah  
Judul Laporan : Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Warung  
Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh  
Darussalam  
Tanggal Sidang : 31 Juli 2017  
Tebal LKP : 69 Halaman  
Pembimbing I : Dr. Zaki Fuad, M. Ag  
Pembimbing II : Dr. Nevi Hasnita, S. Ag., M. Ag

Dalam menyelesaikan LKP ini penulis melakukan kerja praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam Jl. T. Nyak Arief No. 376 Darussalam Banda Aceh. Selama melakukan kerja praktik penulis ditempatkan dibagian pembiayaan, Marketing dan bagian Operational. Kegiatan yang penulis lakukan yaitu diantaranya membuat/menginput data akad pembiayaan nasabah, menyusun berkas-berkas nasabah sesuai urutan persyaratannya, merapikan berkas-berkas pencairan yang telah lunas dan sebagainya. Adapun tujuan dari penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah untuk mengetahui bagaimana ketentuan/persyaratan dalam pengambilan pembiayaan warung mikro pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam dan untuk mengetahui mekanisme prosedur pembiayaan bermasalah warung mikro pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam. Berdasarkan hasil yang penulis dapatkan selama kerja praktik berlangsung bahwa pembiayaan warung mikro diaplikasikan untuk usaha mikro kecil dan mikro menengah, dimana nasabah dan bank bekerjasama dalam menjalankan proyek/usaha tersebut. Dalam praktiknya tersebut nasabah mengalami kemacetan dalam mengembalikan/mengangsurkan dananya, hal ini bisa disebabkan oleh beberapa factor. Dalam hal ini bank akan menangani dengan beberapa cara yaitu dengan *Early Collection*, *soft collection*, *Hard Collection*, *Litigasi Collection*, dan nasabah *No Hope*.

A R - R A N I R Y

# **BAB SATU**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat di negara maju dan negara berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Masyarakat beranggapan bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Di sisi lain, bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat dapat secara langsung mendapatkan pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank. Pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi, yaitu menghimpun dana secara langsung yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana, dan menyalurkan dana secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya (Ismail, 2014:29-30).

Bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat Islam. Adapun definisi bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga dan usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dengan sesuai prinsip syariah (Saebani, 2013:15-16).

Menurut Undang-undang Perbankan Syariah Pasal 1 Nomor 21 Tahun 2008, Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

PT. Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu bank syariah yang ada di Indonesia dalam kegiatan operasinya juga sama yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dananya kepada masyarakat dalam berbagai bentuk pembiayaan. Pada PT. Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa produk pembiayaan, salah satu produk pembiayaan yang ada yaitu Pembiayaan Warung Mikro.

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dananya kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.

Pembiayaan Warung Mikro adalah pembiayaan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha untuk memenuhi kebutuhan produktif. Dimana pembiayaan ini dapat membantu masyarakat yang mempunyai kendala atau kesulitan dalam mengakses permodalan. Pembiayaan Warung Mikro dengan plafon pembiayaan mulai dari Rp11.000.000 sampai dengan Rp200.000.000 (Bank Syariah Mandiri, 2017).

Proses Pembiayaan Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam kepada pelaku usaha mikro kecil dan mikro menengah, diwujudkan dalam produk pembiayaan warung

mikro yang menggunakan akad *murabahah*<sup>1</sup>. Yang dimaksud dengan akad *murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati (Antonio, 2001:10).

Pemberian pembiayaan memuat unsur kepercayaan, pihak bank menginginkan penyaluran pembiayaan yang banyak dan berkualitas, tetapi di lapangan sering tidak sesuai dengan keinginan. Dalam artian penyaluran dana sebagai Pembiayaan Warung Mikro tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, terdapat berbagai kendala dalam proses penerapannya. Oleh sebab itu bank mengambil kebijakan yang ketat dalam memberikan pembiayaan.

Beberapa prinsip dasar yang perlu dilakukan oleh pihak bank sebelum memutuskan untuk memberikan pembiayaan terhadap calon nasabah adalah menggunakan prinsip analisis 5C.

Berdasarkan uraian di atas, penulis terdorong untuk membahas masalah Laporan Kerja Praktik (LKP) ini tentang **“Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam”**.

## **1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik**

Adapun tujuan kerja praktik yang dilakukan dalam penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah:

1. Mengetahui deskripsi dan segmentasi pembiayaan warung mikro.
2. Mengetahui ketentuan/persyaratan pembiayaan warung mikro.
3. Mengetahui mekanisme penyelesaian pembiayaan bermasalah Warung Mikro.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Pak Dasrin selaku Mitra Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 10 Mei 2017.

### 1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Adapun beberapa manfaat dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini, adalah:

1. Khasanah Ilmu Pengetahuan

Laporan kerja praktik ini dapat berguna untuk memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai Produk Pembiayaan Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam. Selain itu Laporan Kerja Praktik juga untuk menjadi sumber bacaan, referensi, dan data yang dapat menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa DIII Perbankan Syariah.

2. Masyarakat

Laporan kerja praktik ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat terutama hal-hal yang menyangkut teori dan praktik Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam serta dapat memberikan informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah-masalah perbankan dalam dunia perbankan syariah.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Kegunaan laporan kerja praktik bagi yang terkait yaitu dengan adanya kerja praktik tersebut mahasiswa peserta magang dapat menyumbangkan pikiran dan saran yang konstruktif kepada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam tentang teori-teori perbankan syariah untuk diaplikasikan dalam dunia kerja. Agar kedepannya nanti dalam menjalankan kegiatan usaha perbankan semakin baik dan

bermutu, agar nasabah merasa puas dengan jasa layanan yang diberikan.

#### 4. Penulis

Adapun kegunaan kerja praktik bagi penulis sendiri yaitu agar mampu memahami praktik kerja yang ada dalam dunia perbankan, serta menambah wawasan dan pengalaman baru bagi penulis dalam membandingkan antara teori yang pernah dipelajari dengan kerja praktik selama mengikuti *job training*. Kemudian untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian akhir program studi D-III Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

#### **1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik**

Sistematika penulisan Laporan Kerja Praktik bertujuan untuk menjadikan pembahasan Laporan Kerja Praktik menjadi terarah dan terstruktur, maka penulis akan menyusun sistematika pembahasan ke dalam empat bab yang saling berkaitan dan mendukung satu sama lain, sebagai berikut:

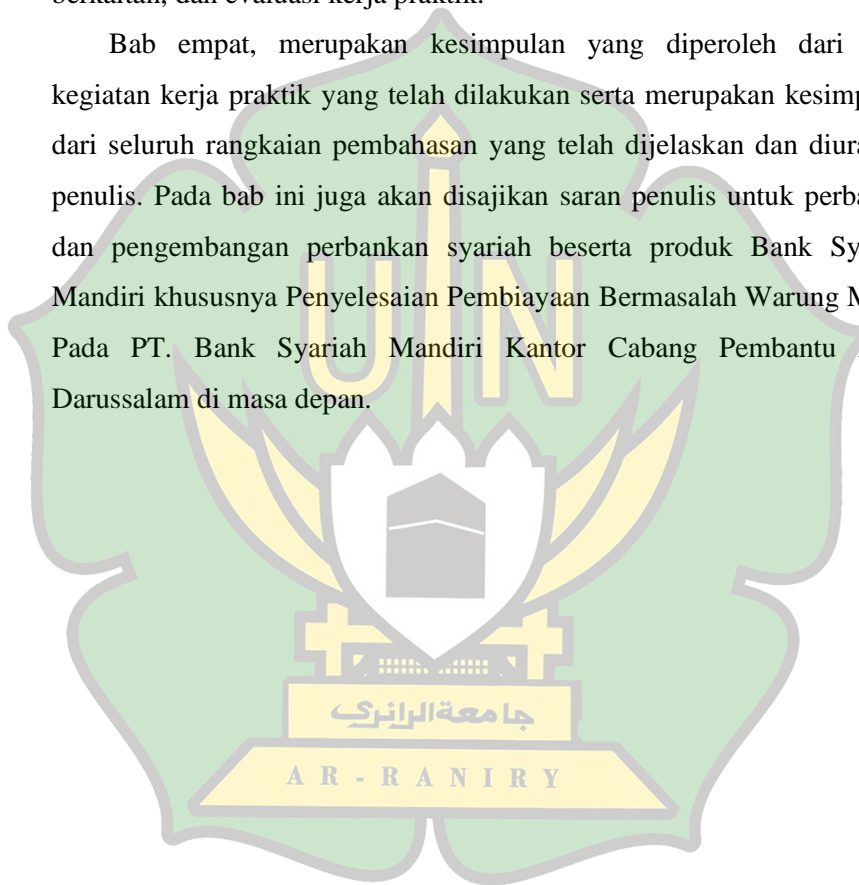
Bab pertama, merupakan bab pendahuluan sebagai pengantar secara garis besar mengenai Laporan Kerja Praktik ini, dimulai dari latar belakang, tujuan Laporan Kerja Praktik, kegunaan Laporan Kerja Praktik dan sistematika penulisan Laporan Kerja Praktik.

Bab dua, membahas tinjauan lokasi kerja praktik yang dibagi dalam sub bahasan yaitu sejarah singkat PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, yang meliputi visi dan misi, struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh

Darussalam, kegiatan usaha serta keadaan personalia PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam.

Bab tiga, membahas hasil kegiatan kerja praktik, yang dibagi dalam sub bahasan yaitu kegiatan kerja praktik, bidang kerja praktik, teori yang berkaitan, dan evaluasi kerja praktik.

Bab empat, merupakan kesimpulan yang diperoleh dari hasil kegiatan kerja praktik yang telah dilakukan serta merupakan kesimpulan dari seluruh rangkaian pembahasan yang telah dijelaskan dan diuraikan penulis. Pada bab ini juga akan disajikan saran penulis untuk perbaikan dan pengembangan perbankan syariah beserta produk Bank Syariah Mandiri khususnya Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam di masa depan.





## **BAB DUA**

### **TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK**

#### **1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam**

Bank Syariah Mandiri hadir sejak 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah paska krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional yang terkena dampak krisis adalah PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. PT. Bank Susila Bakti (BSB) berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya penggabungan dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru PT. Bank Susila Bakti (BSB) (Bank Syariah Mandiri, 2017).

Sebagai tindak lanjut dari keputusan penggabungan, Bank Mandiri melakukan konsolidasi (memperkokoh) serta membentuk tim pengembangan perbankan syariah. Pembentukan tim ini

bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok Perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberikan peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah.

Tim yang bekerja tersebut memandang bahwa berlakunya UU No. 10 Tahun 1998 menjadi momentum tepat untuk melakukan Konversi PT. Bank Susila Bakti sebagai bank konvensional menjadi bank syariah. Karena itu, tim pengembangan perbankan syariah segera menyiapkan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri dengan Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23, 8 September 1999.

Kegiatan usaha BSB yang berubah menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999. Selanjutnya, via Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Dengan ini, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak hari senin tanggal 25 Rajab 1420H atau 1 November 1999M sampai sekarang. Tampil, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang melandasi kegiatan operasionalnya dengan memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani. Inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia (Bank Syariah Mandiri, 2017).

Seiring berjalannya waktu PT. Bank Syariah Mandiri membuka kantor kas di Darussalam Jl. Inoeng Balee yang berfungsi sebagai tempat pembayaran SPP para mahasiswa/i. Pada tahun 2009, PT. Bank Syariah Mandiri membuka kantor cabang pembantu yang letaknya di Jl. T. Nyak Arif No. 376 Darussalam Banda Aceh, selain berfungsi sebagai tempat pembayaran SPP para mahasiswa/i juga berfungsi bagi masyarakat yang ingin mengambil pembiayaan dan tempat bertransaksinya masyarakat. Diantaranya

untuk usaha warung mikro, pembiayaan untuk pensiunan maupun pembiayaan implan<sup>1</sup>.

PT. Bank Syariah Mandiri dalam menjalankan perusahaannya memiliki visi misi dalam mencapai kegiatan usahanya, yaitu "Bank Syariah Terdepan dan Modern (*The Leading and Modern Sharia Bank*)" yang memiliki makna sebagai berikut:

1. Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada *segment consumer, micro, SME, commercial, dan corporate*.
2. Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah".

Disamping itu, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam juga memiliki lima nilai-nilai perusahaan, yaitu:

1. *Excellence*, berupaya mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result-oriented*).
2. *Teamwork*, mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
3. *Humanity*, mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.
4. *Integrity*, berperilaku terpuji, bermartabat dan menjaga etika profesi.
5. *Customer Focus*, mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan

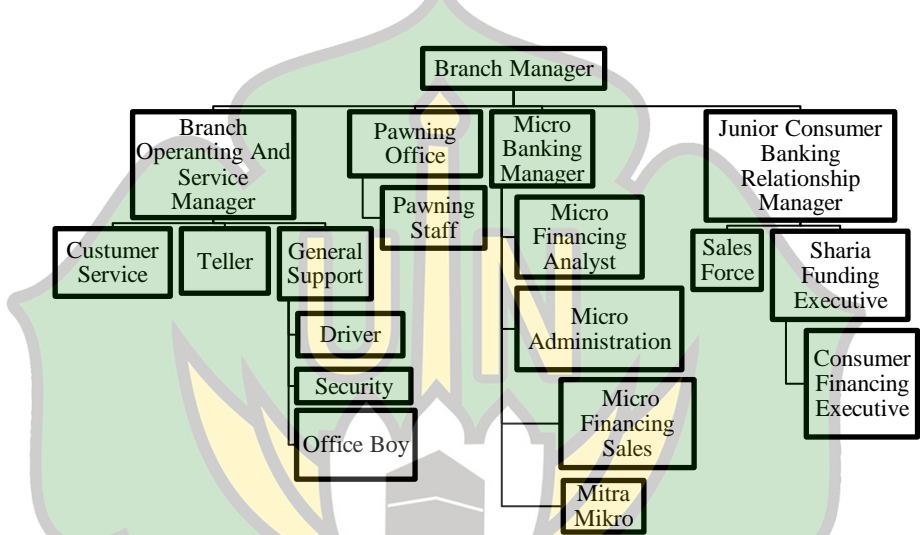
---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Ibu Deasy Rosalina selaku JCBRM pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, pada 12 April 2017.

nasabah baik internal maupun eksternal. (Bank Syariah Mandiri, 2017)

## 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam

Gambar 2.1 Struktur Organisasi



Setiap bank memiliki struktur organisasi yang berguna untuk menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain, serta bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Struktur organisasi merupakan hubungan yang teratur diantara berbagai sektor dan fungsi yang perlu untuk mencapai tujuan dan tanggung jawab serta wewenang dalam suatu organisasi.

Dengan tersusunnya stuktur organisasi secara fleksibel dan tegas, maka setiap bagian dan seksi yang ada pada perusahaan melaksanakan tindak lanjut yang kerja tahapan menompang tujuan final. Demikian pula halnya dengan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, karyawannya

melakukan kegiatan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya. Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri saling berhubungan satu sama lain dalam usaha menciptakan suasana kerja yang disiplin dan dinamis sehingga tercapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Adapun posisi kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam yaitu, sebagai berikut<sup>2</sup>:

1. *Branch Manager* (BM), merupakan orang yang bertanggung jawab memantau dan mengelola semua kegiatan yang dilakukan di kantor cabang pembantu.
2. *Branch Operation and Service Manager* (BOSM), bagian yang berhubungan dengan operasional bank. Di bawah BOSM terdapat bagian:
  - a. *Customer Service* (CS), merupakan bagian yang melayani dan memberi penjelasan kepada nasabah tentang produk bank serta informasi lainnya, dan juga melayani pembukaan atau penutupan tabungan, giro, deposito, ATM, serta menampung konsultasi nasabah terhadap permasalahan yang dihadapi tentang produk yang dipasarkan.
  - b. *Teller*, merupakan bagian yang melayani penyetoran, penarikan dan transfer yang dilakukan nasabah secara tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat.
  - c. *General Support* atau *Back Office* (BO), bagian yang melanjutkan atau memeriksa ulang semua transaksi pada *front office*. Di bawah BO terdapat beberapa bagian, yaitu:
    1. *Office Boy*, bagian yang menjaga kebersihan kantor dan memberikan pelayanan *snack* bagi semua karyawan bank.

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Deasy Rosalina selaku JCBRM pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 12 April 2017

2. *Drive* (supir), bagian yang mengemudi kendaraan kantor untuk kebutuhan dan kegiatan kantor.
  3. *Security* (satpam), bagian yang menjaga keamanan kantor siang dan malam serta melayani nasabah saat pertama datang dan memberikan informasi bagi nasabah yang mengalami masalah.
3. *Junior Consumer Banking Relationship Manager* (JCBRM), PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam JCBRM terdapat pada dua bagian, yaitu: JCBRM pada bagian pembiayaan pensiunan dan bagian pembiayaan implan. Di bawah JCBRM terdapat beberapa bagian:
- a. *Sales Force*, yaitu orang yang bekerja sebagai marketing langsung atau orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau konsumen. *Sales Force* ini terdapat di bawah bagian JCBRM pembiayaan pensiunan.
  - b. *Sharia Funding Executive* (SFE), yaitu sebagai marketing dana (*funding*) simpanan untuk peningkatan *Number of account* (NOA) dan dana tabungan. *Sharia Funding Executive* terdapat di bawah bagian pembiayaan implan.
  - c. *Consumer Financing Executive* (CFE) orang yang bekerja mencari calon nasabah untuk melakukan penjualan. *Consumer Financing executive* ini terdapat di bawah bagian JCBRM pembiayaan implan.
4. *Micro Banking Manager*, merupakan bagian yang mengkoordinasi semua proses di bagian Warung Mikro. Di bawah bagian *Micro Banking Manager* terdapat beberapa bagian:
- a. *Micro analyst*, yaitu bagian yang menganalisa proses pembiayaan di warung mikro.
  - b. *Admin Micro*, yaitu merupakan staff yang membuat akad dan proses pencairan pembiayaan di warung mikro.
  - c. *Micro Finance Sales*, yaitu sebagai marketing yang menawarkan produk warung mikro kepada calon nasabah.

- d. *Mitra Micro*, merupakan bagian yang bertugas dalam melakukan penagihan angsuran yang tertunda/macet.
- 5. *Pawning Officer (Officer Gadai)*, merupakan bagian yang berhubungan dengan penggadaian emas. Di bawah *Pawning Officer* terhadap *Pawning Staff (Penaksir Gadai)*, yaitu bagian yang membantu *Pawning officer* dalam menaksir harga barang yang di gadai.

### **2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam**

Pada umumnya kegiatan usaha bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional lainnya. Perbedaannya terletak pada konsep dasar operasional yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

Bank Syariah Mandiri saat ini sudah memiliki beraneka macam kegiatan usaha yang dilakukan, baik yang berupa penghimpun dana, penyalur dana dan pelayanan jasa. Seluruh akadnya jelas dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Berikut ini adalah produk dan jasa PT. Bank Syariah Mandiri:

#### **2.3.1 Produk Penghimpun Dana PT. Bank Syariah Mandiri**

Produk-produk penghimpunan dana pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, antara lain:

- a. Tabungan BSM  
Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka dikonter BSM atau melalui ATM.
- b. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan Simpatik merupakan tabungan berdasarkan prinsip *wadi'ah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

c. BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan Investa Cendekia merupakan tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

d. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berencana merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

e. BSM Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

f. BSM Tabungan Mabrur

Tabungan Mabrur merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

g. BSM Tabungan Mabrur Junior

Tabungan Mabrur Junior merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah khusus usia dibawah 17 tahun.

h. BSM Tabungan Kurban

Tabungan Kurban merupakan media penyimpanan dana dalam bentuk tabungan di bank diperuntukkan bagi masyarakat untuk merencanakan investasi kurban.

i. BSM Tabungan Dollar

Tabungan Dollar merupakan tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan saat atau sesuai ketentuan BSM.



- j. BSM Deposito  
BSM Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharābah muthlaqah*.
- k. BSM Deposito Valas  
BSM Deposito Valas merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharābah muthlaqah*.
- l. BSM Giro  
BSM Giro merupakan sarana penyimpanan dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan prinsip *wadī'ah yad-dhamāmah*.
- m. BSM Giro Valas  
BSM Giro Valas merupakan sarana penyimpanan dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadī'ah yad-dhamāmah* untuk perorangan atau non-perorangan.
- n. BSM Giro Singapura Dollar  
BSM Giro Singapura dollar merupakan sarana penyimpanan dalam mata uang Singapura Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadī'ah yad-dhamāmah* untuk perorangan atau non-perorangan.
- o. BSM Giro Euro  
BSM Giro Euro merupakan sarana penyimpanan dalam mata uang euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadī'ah yad-dhamāmah* untuk perorangan atau non-perorangan. (Bank Syariah Mandiri, 2017)

### 2.3.2 Penyaluran Dana pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam

Bank syariah tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana, namun juga sebagai tempat dimana masyarakat dapat memperoleh pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha apapun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif seperti rumah, kendaraan bermotor dan lainnya.

#### 1. BSM Implan

BSM Implan merupakan pembiayaan konsumen dalam bentuk valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada PNS atau CPNS instansi pemerintah yang pengajuannya dilakukan secara misal (kelompok) maupun perorangan, dikoordinasi dan direkomendasi oleh Instansi.

#### 2. Pembiayaan Warung Mikro

Pembiayaan Warung Mikro merupakan pembiayaan bank kepada nasabah perorangan atau badan usaha untuk memenuhi kebutuhan usahanya. Pembiayaan warung mikro terdiri dari pembiayaan usaha mikro dan pembiayaan serbaguna mikro.

#### 3. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal(konsumer), baik baru maupun bekas sesuai dengan prinsip syariah dan menggunakan akad *murābahah*.

#### 4. BSM Gadai Emas

BSM Gadai Emas merupakan pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat yang diperuntukkan untuk perorangan sesuai dengan prinsip syariah dan menggunakan akad *qard, rahn* akad *ijārah*.

#### 5. BSM Talangan Haji

BSM Talangan Haji merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah atau jamaah haji dalam rangka pendaftaran haji untuk memperoleh nomor porsi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

6. BSM Cicil Emas

BSM Cicil Emas pembiayaan fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah dalam membiayai pembelian atau kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dan akad yang digunakan yaitu akad *murābahah*.

7. Pembiayaan pemilikan rumah ( PUMP KB Jamsostek)  
Dukungan pendanaan yang diberikan Jamsostek kepada bank untuk disalurkan dalam bentuk PPR peserta Jamsostek yang memenuhi kriteria/persyaratan tertentu.

8. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan Kendaraan Bermotor merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor, sesuai dengan prinsip syariah dan menggunakan akad *murābahah*.

9. Pembiayaan Koperasi pada Anggota(PKPA)

Pembiayaan Koperasi pada Anggota(PKPA) merupakan fasilitas penyaluran pembiayaan kepada/melalui Koperasi Karyawan (Kopkar) untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui Koperasi Karyawan.

10. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan Umrah merupakan pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan untuk umrah. Akad yang digunakan akad *ijārah*.

11. Pembiayaan Dana Pendidikan

Pembiayaan Dana Pendidikan merupakan pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan

biaya pendidikan pada tahun ajaran atau semester baru berdasarkan akad *ijārah*.

#### 12. Pembiayaan Pensiunan

Pembiayaan Pensiunan merupakan pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada nasabah pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) melalui akad *murābahah* atau *ijārah*.

#### 13. Pembiayaan Alat Dokter

Pembiayaan Alat Dokter merupakan pembiayaan untuk pembelian barang modal atau peralatan penunjang kerja dibidang kedokteran (Bank Syariah Mandiri, 2017).

### 1.3.3 Pelayanan Jasa Bank Syariah Mandiri

Selain dari jenis pembiayaan utama tersebut diatas, perbankan syariah juga menyelenggarakan pelayanan-pelayanan dengan memperoleh upah atau *fee* sebagaimana yang dilakukan perbankan konvensional pada umumnya (Wirduyaningsi, 2007:130).

Pelayanan jasa pada PT. Bank Syariah Mandiri antara lain:

#### 1. BSM Card

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* dengan menggunakan koneksi jaringan data telkom yang dapat digunakan oleh nasabah untuk rekening, transfer *real time* ke 83 bank, transfer SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. BSM *mobile banking* memiliki layanan non-perbankan seperti informasi jadwal shalat, serta kalimat inspiratif.

#### 2. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet ke alamat <http://www.syariahmandiri.co.id/> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek

saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer real time ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, bayar tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

3. BSM Notifikasi

Layanan untuk memberikan informasi yang segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media SMS atau email.

4. BSM Call

Layanan perbankan melalui telepon, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk, jasa, cek saldo, mutasi rekening kurs, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

5. BSM ATM

Layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai mandiri yang dimiliki oleh BSM dimana digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non-tunai. BSM ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, prima dan Bank Card.

6. BSM Jual Beli Valas

Merupakan pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

7. Bank Garansi

Merupakan surat penjaminan yang dikeluarkan bank dalam rangka menjamin nasabah untuk kepentingan pemilik proyek. Surat penjaminan ini diberikan untuk tujuan pengajuan tender, pelaksanaan proyek, uang muka proyek dan pemeliharaan proyek.

8. *Letter Of Credit*

Merupakan surat jaminan yang dikeluarkan oleh bank sebagai suatu jaminan dari pembeli kepada penjual melalui

bank atas pembayaran terhadap sejumlah barang yang dikirimkannya kepada pembeli.

9. BSM Tranfer Lintas Negara *Western Union*

Merupakan jasa pengiriman uang atau penerimaan kiriman uang secara cepat (*realtime on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam suatu negara.

10. BSM RTGS(*Real Time Gross Settlement*)

BSM RTGS merupakan jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *realtime*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

11. BSM *Payment Point*

BSM *Payment Point* merupakan layanan transaksi *payment point* di Bank Syariah Mandiri atau ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai. Layanan yang terkait *payment point* di Bank Syariah Mandiri meliputi:

- a. Pembayaran tangihan listrik.
- b. Pembayaran tangihan telepon.
- c. Pembelian *voucher* listrik pra bayar.
- d. Pembelian *voucher* pra bayar (SIMPATI, XL, IM3)  
(Bank Syariah Mandiri, 2017)

#### **1.4 Keadaan Personalia PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam**

Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam terdapat 25 karyawan yang mengisi berbagai posisi kerja, yaitu 15 orang karyawan dan 10 orang karyawan. Karyawan dan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam memiliki susunan organisasi, sebagai berikut:

No	Jabatan	Jumlah
1.	<i>Branch Manager</i>	1
2.	<i>Branch Operation dan Service Manager</i>	1
3.	<i>JCBRM</i>	1
4.	<i>Pj. Micro Banking Manager</i>	1
5.	<i>Pawning Officer</i>	1
6.	<i>General Support Staff</i>	1
7.	<i>Customer Servise</i>	1
8.	<i>Teller</i>	2
9.	<i>Sales Force</i>	1
10.	<i>Sharia Funding Executive</i>	1
11.	<i>Micro Analyst</i>	1
12.	<i>Admin Micro</i>	1
13.	<i>Micro Mitra</i>	1
14.	<i>Pawning Staff</i>	3
15.	<i>Office Boy</i>	1
16.	<i>Driver</i>	1
17.	<i>Security</i>	3

Karyawan dan karyawan yang bekerja di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Mulai dari SMA, Diploma III, sarjana dan magister. Dan seluruh karyawan dan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam yang berjumlah 25 orang terdapat 5 orang yang berlatar belakang berpendidikan SMA, Diploma III sebanyak 5 orang, 14 orang yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana, dan 1 orang yang berpendidikan terakhirnya magister. Karyawan yang memiliki masa pengalaman kerja yang paling lama selama 7 tahun dan yang paling baru 3 bulan. Ditinjau dari segi umur, terdapat 3 karyawan yang berumur dibawah 25 tahun, dan 22

karyawan yang berumur 26 sampai 35 tahun. Untuk setiap karyawan PT. Bank Syariah Mandiri memiliki masa pensiun pada usia 56 tahun.

Lembaga perbankan merupakan tempat berlangsungnya transaksi keuangan, maka Bank membutuhkan penjagaan tambahan pada bagian keamanan kantor. Oleh karena itu, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam memiliki 2 petugas kepolisian yang bertugas menjaga keamanan kantor sejak bank tersebut beroperasi pada pagi hari sampai selesai. Penjagaan kantor juga dilakukan oleh *security* selama 24 jam secara bergantian sesuai shift masing-masing<sup>3</sup>.

Adapun jam kerja harian para karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB. Jam kerja tersebut sudah termasuk waktu istirahat. Tetapi, setiap karyawan BSM diwajibkan hadir pukul 07.40 WIB untuk melakukan *briefing* dan khusus pada hari Jum'at karyawan diwajibkan hadir pukul 07.30 WIB untuk melaksanakan pengajian rutin yang diadakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam.

Rincian jam kerja pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam adalah:

1. Senin-Kamis : Pukul 08.00-17.00 (jam kerja)
2. Jum'at : Pukul 08.00-17.00 (jam kerja)  
Pukul 12.00-14.00 (jam istirahat)  
Pukul 14.00-17.00 (jam kerja)

Hari Sabtu dan Minggu merupakan hari libur PT. Bank Syariah Mandiri.

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Deasy Rosalina selaku JCBRM pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 12 April 2017.



## **BAB TIGA**

### **HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK**

#### **1.1 Kegiatan Kerja Praktik**

Selama mengikuti Kerja Praktik di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam selama 30 hari kerja, penulis ditempatkan di beberapa bagian. Diantaranya bagian pembiayaan, bagian marketing dan bagian operatisonal.

##### **1.1.1 Bagian Pembiayaan**

Pada bagian pembiayaan penulis melakukan berbagai kegiatan harian, diantaranya

1. Membantu menyiapkan berkas akad pembiayaan untuk pencairan.
2. Menyusun berkas-berkas nasabah sesuai urutan syarat-syarat yang telah di lengkapinya.
3. Merapikan berkas-berkas pencairan nasabah yang telah lunas.
4. *Scan* berkas-berkas pembiayaan.
5. Fotocopy dan print berkas-berkas pembiayaan.
6. Menjumpai nasabah dan mengambil berkas-berkas nasabah di damping oleh karyawan bank.

##### **1.1.2 Bagian Operasional**

Kegiatan yang penulis lakukan selama kerja praktik pada bagian operasional, antara lain:

1. Menjilid *form* pembukaan tabungan BSM.
2. Membantu nasabah mengisi form pembukaan tabungan.

3. Menjumpai nasabah dan mengisi formulir nasabah di MIN Miruk Taman.
4. Selain itu mendata berkas-berkas nasabah pembiayaan gadai yang didampingi oleh staff gadai.
5. Menstempel buku tabungan.
6. Meminta tanda tangan untuk keperluan tertentu.
7. Dan diberi tugas oleh BOSM untuk mendatangi rumah nasabah yang akan naik haji tahun ini untuk memberi tahu kepada nasabah dan memastikan nasabah masih hidup/sudah meninggal karena nasabah hilang kabar.

## **1.2 Bidang Kerja Praktik**

Selama melakukan kegiatan kerja praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam penulis banyak melakukan kegiatan di bagian pembiayaan, khususnya di bagian Pembiayaan Warung Mikro. Pembiayaan Warung Mikro adalah Pembiayaan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha untuk memenuhi kebutuhan produktif.

### **1.2.1 Deskripsi dan Segmentasi Pembiayaan Warung Mikro**

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada nasabah/calon nasabah berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.

Aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dananya kepada nasabah yang membutuhkan dana. Pembiayaan sangat bermanfaat bagi

bank syariah, dan nasabah<sup>1</sup>. Sebelum menyalurkan dana melalui pembiayaan, bank syariah perlu melakukan analisis pembiayaan yang mendalam.

Di dalam Undang-Undang Perbankan No. 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.

Pembiayaan Warung Mikro merupakan pembiayaan dengan tujuan membantu akses pembiayaan dan mengembangkan usaha mikro yang diberikan pada badan usaha atau perorangan sebagai tambahan modal kerja. Pembiayaan Warung Mikro juga dapat dikatakan sebagai suatu unit bisnis perbankan yang dibentuk dengan harapan mampu mengakomodasi kebutuhan-kebutuhan jasa perbankan dari para usahawan skala mikro yang bergerak di sektor-sektor produktif dalam semua jenis usaha (Naja, 2004:12).

Proses Pembiayaan Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam adalah pembiayaan BSM kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha untuk memenuhi kebutuhan produktif dengan plafon pembiayaan mulai dari Rp11.000.000 s.d. Rp200.000.000 (Bank Syariah Mandiri, 2017).

Pembiayaan ini dalam prinsip syariah menggunakan akad *murābahah*<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Suhardi selaku *Micro Finance Sales* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, pada 12 Mei 2017.

<sup>2</sup> Wawancara dengan Dasrin selaku Mitra Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 12 April 2017.

### 1.2.2 Ketentuan/Syarat-syarat Pembiayaan Warung Mikro

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam menetapkan beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh pembiayaan warung mikro (maks. Rp200.000.000) antara lain, yaitu :

1. Pembiayaan Modal Kerja:
  - a. Photocopy KTP Suami-Istri.
  - b. Photocopy KK.
  - c. Photocopy Buku Nikah.
  - d. Photocopy Jaminan/Agunan (Tanah/Kendaraan).
  - e. Photocopy PBB Tanah Agunan.
  - f. Photocopy SITU atau Surat Keterangan Usaha dari Lurah.
  - g. Photocopy NPWP.
  - h. Photocopy Pembukuan.
  - i. Photocopy Rekening Listrik.
  - j. Pas Photo Suami Istri 4x6
2. Pembiayaan Konsumtif/Multi Guna:
  - a. Photocopy KTP Suami-Istri.
  - b. Photocopy KK.
  - c. Photocopy Buku Nikah.
  - d. Photocopy SK dan Slip Gaji Terakhir.
  - e. Photocopy Jaminan/Agunan (Tanah/Kendaraan).
  - f. Photocopy NPWP.
  - g. Photocopy Rekening Listrik.
  - h. Photocopy Rekening Telepon Rumah.
  - i. Pas Photo Suami Istri 4x6 (Brosur Bank Syariah Mandiri, 2017).

Setelah semua persyaratan dipenuhi maka kepala warung mikro akan melakukan proses lanjutan terhadap Pembiayaan Warung Mikro dan proses tersebut dibantu oleh beberapa tim yang lain seperti pelaksana marketing mikro, asisten analis mikro, dan administrasi pembiayaan mikro.

Praktik akad *murabahah* dalam pembiayaan warung mikro dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Keterangan:<sup>3</sup>

1. Nasabah melakukan negosiasi kepada pihak bank dan nasabah melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi.

<sup>3</sup>Wawancara dengan Tonal Sunandar selaku *Pj. Micro Manager* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 12 April 2017.

2. Bank melakukan akad wakalah kepada nasabah dan nasabah membeli barang mewakili BSM.
3. Setelah akad wakalah dilakukan, selanjutnya diteruskan dengan akad murabahah dimana BSM menjual barang tersebut kepada nasabah.
4. Nasabah melakukan pembayaran iuran sesuai dengan jumlah yang ditetapkan dan waktu yang telah ditentukan.

### 1.2.3 Mekanisme Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan merupakan kegiatan yang mengandung risiko, oleh sebab itu untuk meminimalisasi risiko yang akan terjadi, pihak analis harus lebih teliti dalam melakukan analisa pembiayaan tersebut. Pembiayaan bermasalah adalah kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada bank sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

Ada beberapa prinsip dasar yang perlu dilakukan oleh pihak bank sebelum memutuskan untuk memberikan pembiayaan terhadap calon nasabah adalah menggunakan prinsip analisis 5C, yaitu (Ismail, 2014: 120-125):

#### 1. *Character*

Menggambarkan watak dan kepribadian calon nasabah, bank perlu mmelakukan analisis terhadap karakter calon nasabah dengan tujuan untuk mengetahui bahwa calon nasabah mempunyai keinginan untuk memenuhi kewajiban membayar kembali pembiayaan yang telah diterima hingga lunas.

Cara yang perlu dilakukan oleh bank untuk mengetahui karakter calon nasabah antara lain:

a. *BI checking*

Melakukan penelitian terhadap calon nasabah dengan melihat data nasabah melalui computer yang *online* dengan Bank Indonesia. *BI checking* dapat digunakan oleh bank untuk mengetahui dengan jelas calon nasabahnya, baik kualitas pembiayaan calon nasabah bila telah menjadi debitur bank lain.

b. Informasi dari pihak lain

Dalam hal calon nasabah masih belum memiliki pinjaman di bank lain, maka cara yang efektif yaitu dengan meneliti calon nasabah melalui pihak-pihak lain yang mengenal dengan baik calon nasabah.

2. *Capacity*

Analisis ini ditunjukkan untuk mengetahui kemampuan keuangan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu pembiayaan. Kemampuan keuangan calon nasabah sangat penting karena merupakan sumber utama pembayaran.

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui kemampuan keuangan calon nasabah ialah:

a. Melihat laporan keuangan

Dalam laporan keuangan calon nasabah, maka akan dapat diketahui sumber dananya dengan melihat arus kas.

b. Memeriksa slip gaji dan rekening tabungan

Bank dapat meminta fotocopy slip gaji tiga bulan terakhir dan didukung oleh rekening tabungan sekurang-kurangnya tiga bulan terakhir.

c. Survei ke lokasi usaha calon nasabah

Survei ini dilakukan untuk mengetahui calon nasabah dengan melakukan pengamatan secara langsung.

3. *Capital*

*Capital*/modal yang perlu disertakan dalam objek pembiayaan perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam. Modal merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai.

4. *Collateral*

Merupakan agunan yang diberikan oleh calon nasabah atas pembiayaan yang diajukan. Agunan merupakan sumber pembayaran kedua. Dalam hal nasabah tidak dapat membayar angsurannya, maka bank syariah melakukan penjualan terhadap agunan.

5. *Condition of economy*

Merupakan analisis terhadap kondisi perekonomian. Bank perlu mempertimbangkan sektor usaha calon nasabah dikaitkan dengan kondisi ekonomi. Bank perlu melakukan analisis dampak kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah di masa yang akan datang, untuk mengetahui pengaruh kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah.

Dalam prinsip 5C, setiap permohonan pembiayaan, dianalisis secara mendalam sehingga hasil analisis sudah cukup memadai. Analisis 5C yang dapat dilakukan secara terpadu, maka dapat digunakan sebagai dasar untuk memutuskan permohonan pembiayaan (Ismail, 2014:126).



Menurut Data PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam Pembiayaan Warung Mikro yang diberikan kepada nasabah dan tergolong macet dari tahun 2014 sampai tahun 2016, berikut data nasabah yang tergolong macet<sup>4</sup>:

1. Pada tahun 2014, Pembiayaan bermasalah atau yang tergolong macet sekitar 1,16%.
2. Pada tahun 2015, Pembiayaan bermasalah atau yang tergolong macet sekitar 0,39%.
3. Pada tahun 2016, Pembiayaan bermasalah atau yang tergolong macet sekitar 0,10%<sup>5</sup>.

Pembiayaan macet ini terus menurun pada setiap tahunnya. Dalam menangani pembiayaan bermasalah PT. Bank Syariah Mandiri melakukan lima tahapan, yaitu:

#### **1. *Early Collection***

Aktivitas penagihan atas angsuran nasabah yang belum jatuh tempo dilakukan mulai H-7. Aktivitas penagihan dilakukan dengan cara kontak via sms/via telepon, dan jika diperlukan dapat berkunjung ke tempat nasabah. Aktivitas penagihan dilakukan oleh *Mitra Micro* sebagaimana disebut di atas. Mekanisme pembayaran adalah secara tunai ke *counter* atau *transfer* melalui rekening. Aktivitas ini disupervisi oleh *micro manager* yang

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Dasrin selaku Mitra Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 12 April 2017.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Tonal Sunandar selaku Kepala Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 15 Juni 2017.

berkoordinasi dengan *operational office/service manager* di cabang setempat<sup>6</sup>.

Petugas yang menangani tahapan ini adalah: *Micro Financing Sales* (MFS) atau petugas yang ditunjuk.

- a. MFS/petugas yang di tunjuk untuk melakukan *Cash Pick Up*(CPU) harus mempersiapkan daftar jatuh tempo angsuran dan jadwal *Pick Up* harian sebagai dasar pelaksanaan *Cash Collection*. Daftar tersebut mengacu pada:
  - 1) Daftar jatuh tempo angsuran.
  - 2) Laporan *Collection* (penangihan).
  - 3) Lembar setoran *Cash Pick Up*.

Apabila MFS tidak ada/berhalangan/mengundurkan diri maka *Micro Manager* membuat surat tugas untuk menunjuk petugas pengganti yang akan melakukan *Cash Pick Up*.
- b. Melakukan kegiatan menghubungi nasabah via telepon/sms pada saat H-7 sebelum jatuh tempo oleh *Micro Financing Sales/Mitra Micro/Micro Admin*. Pastikan bahwa nasabah dapat terkontak langsung.
- c. Frekuensi CPU disesuaikan dengan kondisi lapangan.
- d. Pengawasan oleh *Micro Manager* dan *Branch Manager/Sub-Branch Manager/Area Micro Manager*.
  - 1) Melakukan pemeriksaan kembali jadwal angsuran nasabah yang akan jatuh tempo H-7.
  - 2) Memonitor CPU yang dilakukan MFS melalui catatan pada laporan *collection*/penagihan nasabah dan jadwal CPU. MFS memastikan bahwa semua nasabah yang menjadi

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Tonal Sunandar selaku Kepala Mikro PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, pada 15 Juni 2017.

tanggung jawab pada *Early Collection* telah didatangi dan ditindaklanjuti untuk dilakukan *cash pick up* oleh yang bersangkutan.

- e. Laporan dan perangkat *monitoring collection (collection report dan tools)* di unit mikro.
  - 1) Kartu *collection* nasabah (KCN)
    - a. Kartu *collection* nasabah, adalah *form* dalam bentuk kartu yang berfungsi memberikan riwayat *account* secara lengkap sejak hari pertama *account* tersebut menunggak dan digunakan untuk kesinambungan dalam *collection*.
    - b. Kartu tersebut menginformasikan hasil validasi kondisi nasabah, kemauan dan kemampuan bayar nasabah, penyebab tunggakan, janji bayar nasabah dan jumlahnya, sehingga dapat dilakukan *follow-up* atas janji bayar tersebut. Mengenai bentuk/format kartu dan penjelasannya terdapat dalam penjelasan tersendiri (terlampir).
  - 2) Papan Produktivitas *Collection*
    - a. Papan produktivitas *collection*, adalah papan *tracking* dan *monitoring collection* yang berisikan aktivitas *collection* harian yang dibagi atas umur (*days past due*) dari tunggakan nasabah dan klasifikasi dan kondisi nasabah serta bentuk penanganannya berupa *cash collection*, restruktur, penjualan jaminan secara suka rela, penjualan jaminan melalui lelang, eksekusi hak tanggungan (HT) dan lain-lainnya.
    - b. *MIS Collection and Recovery Management* yang dibuat oleh kantor pusat dan akan secara rutinitas, setiap hari atau

satu minggu sekali akan mengeluarkan laporan nasabah yang akan jatuh tempo. Laporan nasabah yang sudah menunggak, laporan nasabah yang lancar dan laporan kualitas pembiayaan seluruh unit mikro (Bank Syariah Mandiri, 2017).

## 2. *Soft Collection*

Aktivitas penagihan/*collection* atas tunggakan angsuran nasabah dilakukan mulai DPD 1 s.d 90 hari. Aktivitas penagihan dilakukan dengan cara kunjungan secara rutin (minimal satu minggu sekali) ke tempat nasabah. Mekanisme pembayarannya diusahakan melalui pembayaran tunai (*cash*) ditempat nasabah dan jika diperlukan memberikan solusi untuk dilakukan restruktur. Aktivitas ini dilakukan oleh *mitra micro*/petugas yang ditunjuk dengan supervise dan koordinasi yang dilakukan oleh *micro manager* atau *area micro manager*. Apabila nasabah masih belum dapat melakukan pembayaran maka petugas yang berwenang di *unit micro* (*branch manager/sub-branch manager.micro manager*) dapat memberikan surat peringatan (SP) dengan ketentuan sebagai berikut<sup>7</sup>:

- a. Durasi Keterlambatan (DPD+) 15 hari diberikan SP 1.
- b. Durasi Keterlambatan (DPD+) 30 hari diberikan SP 2.
- c. Durasi Keterlambatan (DPD+) 45 hari diberikan SP 3.

Tata laksana penerbitan dan penyampaian surat peringatan: (Buku Paduan Bank Syariah Mandiri, 2017)

- 1) Nasabah tidak memenuhi janji untuk melakukan pembayaran yang telah jatuh tempo.

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Tonal Sunandar selaku Kepala Mikro PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, pada 15 Juni 2017.

- 2) Surat pemberitahuan keterlambatan dan surat peringatan dibuat dengan menggunakan kertas surat kop Bank Syariah Mandiri.
- 3) Sebelum diberikan surat peringatan 1, nasabah terlebih dahulu diberikan surat pemberitahuan yang dibuat oleh *micro admin/micro financing analyst* dan ditandatangani oleh *micro manager* dan kepala unit kerja. Kepada KC dan KCP atau area *micro manager* dalam amplop tertutup. Surat tersebut diberikan bilamana nasabah telah menunggak selama 3 hari setelah tanggal jatuh tempo cicilan.
- 4) Surat peringatan I, II, dan III wajib ditembuskan kepada tim MBR, kepala cabang dan *collection management* mikro bisnis, dalam amplop tertutup oleh unit mikro bersangkutan.
- 5) Surat peringatan I, II, dan III akan menjadi batal/tidak berlaku apabila nasabah telah menyelesaikan seluruh tunggaknya sesuai dengan perincian yang dibuat oleh bank sehingga apabila nasabah telah menunggak kembali, petugas bank harus membuat surat peringatan dari awal lagi.
- 6) Surat peringatan I, II, dan III dan tanda terimannya wajib di *file* oleh *micro admin/micro financing analyst* sebagai bukti untuk dilakukan eksekusi lebih lanjut jika nasabah tidak juga menyelesaikan tunggaknya.

### 3. ***Hard Collection***

Aktivitas penagihan atas tunggakan angsuran nasabah dilakukan mulai DPD 90+n sampai dengan sebelum *account* nasabah dilakukan *Write Off* (hapus buku). Aktivitas penagihan dilakukan dengan cara kunjungan secara rutin (minimal satu minggu 2 kali) ke tempat nasabah. Mekanisme pembayarannya secara tunai

(*cash*) dan jika diperlukan memberikan solusi untuk dilakukan penjualan jaminan sukarela, pelunasan sebagian dan restrukturisasi pembiayaan. Aktivitas ini dilakukan oleh *Mitra Micro/Micro Manager*/petugas yang ditunjuk dengan supervisi dan koordinasi yang dilakukan oleh *Branch Manager* atau *Area Micro Manager*.

Untuk nasabah yang sudah dilakukan *Write Off* atau DPD 90+n (Kol 3 s.d kol 5 dengan status nasabah tidak bisa diharapkan/*No Hope*) tanggung jawab penagihan sampai dengan pembiayaan lunas dilakukan oleh Unit Bisnis berkoordinasi dengan *Micro Banking Restructure* dan *Recovery Unit*.

Petugas yang menangani dalam tahapan *Hard Collection* adalah: *Mitra Micro*/petugas yang ditunjuk dan bekerjasama dengan petugas *Micro Banking Restructure* dan *Recovery Unit* (MBR), dengan rincian kegiatan sebagai berikut (Bank Syariah Mandiri, 2017):

- a. Mitra mikro/petugas yang ditunjuk/petugas MBR dalam kegiatan *collectionnya* menggunakan kartu *collection nasabah*.
- b. Mitra mikro/petugas yang ditunjuk mempelajari kondisi terakhir nasabah berdasarkan catatan pada kartu *collection nasabah*.
- c. *Micro manager/area micro manager/branch manager/sub branch manager* mendistribusikan *investory account* nasabah menunggak kepada *mitra micro*/petugas yang ditunjuk/petugas MBR.
- d. Melakukan kunjungan dan meminta nasabah melakukan penyelesaian atas tunggakan/kewajiban nasabah kepada bank sesuai daftar nasabah dan jumlah tunggakan/kewajiban.

- e. Mencatat kondisi terbaru di kartu *collection* nasabah berdasarkan:
  - 1. Janji bayar dan meminta tandatangan nasabah untuk komitmen.
  - 2. Mitra mikro/petugas yang ditunjuk/petugas MBR membubuhkan paraf sebagai bukti kunjungan.
- f. Apabila ada pembayaran tunai di tempat nasabah, mitra mikro/petugas yang ditunjuk/petugas MBR membuat tanda terima uang dengan slip setoran yang telah diregister di unit mikro serta mencatat pembayaran pada kartu *cash pick up* nasabah (terlampir).
- g. *Micro manager* dan *micro financing analyst* melakukan analisa penyebab tunggakan apabila diperlukan dapat mengajukan ke kantor cabang/cluster mikro/kantor pusat untuk meminta masukan mengenai penyelesaian/penyelamatan yang akan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku di Bank Syariah Mandiri.
- h. Menawarkan usulan kepada nasabah untuk tindakan penyelesaian/penyelamatan seperti restruktur, penjualan aset sebagian, penjualan aset seluruhnya atau tindakan lain sesuai ketentuan dan prosedur penyelesaian yang berlaku di Bank Syariah Mandiri.
- i. Meminta unit mikro untuk mencatat pada laporan nasabah menunggak, penyerahan jaminan secara sukarela, penjualan aset atau tindakan lain sesuai ketentuan dan prosedur penyelesaian yang berlaku di Bank Syariah Mandiri.
- j. Mencari pembeli atas jaminan yang dijual atau diserahkan secara sukarela.

- k. *Mirco manager* dan *area micro manager/branch manager/sub branch manager* melakukan *verifikasi* penyerahan sukarela jaminan.
- l. *Mirco manager* dan *area micro manager/branch manager/sub branch manager* membuat rekap penyerahan nasabah lelang hak tanggungan dan registrasi jaminan yang telah diserahkan secara sukarela.
- m. Membantu group terkait dalam melakukan monitoring account nasabah yang telah dilakukan hapus buku/*write off* (mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank Syariah Mandiri).

#### 4. *Litigasi Collection* (>90 hari)

Petugas yang menangani dalam tahapan ini adalah: *Mitra Micro, Micro Manager, Area Micro Manager, Pimpinan Cabang* serta *Micro Financing Recovery Unit*<sup>8</sup>.

- a. *Micro Manager, Area Micro Manager* atau *Micro Financing Recovery Unit* serta Pimpinan Cabang melakukan pemeriksaan dokumen-dokumen naasabah dan melengkapi kekurangan dokumen yang akan digunakan dalam penyelesaian melalui litigasi terutama dokumen legal.
- b. *Micro Manager, Area Micro Manager* atau *Micro Financing Recovery Unit* serta Pimpinan Cabang mereview kembali upaya-upaya yang telah dilakukan tahapan *soft collection* dan *hard collection* untuk menetapkan strategi 1(satu) langkah selanjutnya yang pasti.

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Tonal Sunandar selaku Kepala Mikro PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, pada 15 Juni 2017.



- c. Terhadap nasabah yang sudah tidak kooperatif maka *Micro Manager* segera membuat usulan hapus buku terhadap nasabah tersebut, akan tetapi tidak hapus tagih dan *Micro Manager* dengan *Micro Financing Recovery unit* harus tetap melakukan upaya penagihan terhadap nasabah tersebut
- d. Terhadap nasabah yang sudah tidak kooperatif dan memiliki jaminan berupa sertifikat Hak Milik(SHM)/Sertifikat Hak Guna Bangunan(SHGB), maka *Micro Manager* membuat Memo Usulan Penyelesaian Pembiayaan melalui Lelang Hak Tanggungan yang disetujui oleh *Area Micro Manager* dan atau *Micro Financing Recovery Unit* serta Pimpinan Cabang.
- e. *Area Micro Manager* atau *Micro Financing Recovery Unit* dapat meminta unit mikro untuk membuat laporan ataupun melakukan kunjungan kembali ke nasabah untuk melakukan penagihan sampai nasabah lancar kembali.
- f. *Area Micro Manager* atau *Micro Financing Recovery Unit* dapat meminta bantuan *Micro Financing Recovery Unit* KP atau *Collection Management* Mikro Bisnis KP untuk membantu mereview Memo Usulan Penyelesaian Pembiayaan melalui lelang HT dan mencari alternatif penyelesaian lainnya.

## 5. Nasabah *No Hope*

Penanganan nasabah *No Hope* dapat diserahkan oleh *Manager* kepada *Micro Financing Recovery Unit* tanpa harus menunggu DPD dan penyelesaian pembiayaannya dapat dilakukan hapus

buku (tetapi tidak hapus tagih) terlebih dahulu dan apabila nasabah memiliki jaminan (SHM/SHGB) dapat segera diusulkan memo penyelesaian pembiayaan melalui lelang eksekusi hak tanggungan ke *Micro financing Recovery Unit KP* (Bank Syariah Mandiri, 2017).

Kriteria nasabah *No Hope* sebagai berikut<sup>9</sup>:

- a. Nasabah meninggal dunia.
- b. Nasabah sakit permanent dan tidak dapat menjalankan usahanya.
- c. Nasabah mengalami bencana.
- d. Keberadaan nasabah tidak diketahui lagi, baik tempat usaha maupun untuk membayar kewajibannya.

Kelima tahapan diatas adalah cara PT. Bank Syariah Mandiri dalam menanggapi pembiayaan macet. Dalam penerapan 5 (lima) tahapan tersebut terjadinya penurunan dalam permasalahan pembiayaan macet setiap tahunnya.

### 1.3 Teori Berkaitan

#### 1.3.1 Definisi Pembiayaan dan Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Pembiayaan sangat bermanfaat bagi bank syariah dan nasabah. Pembiayaan Warung Mikro merupakan pembiayaan dengan tujuan membantu akses pembiayaan dan mengembangkan usaha mikro yang

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Tonal Sunandar selaku Kepala Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 15 Juni 2017.

diberikan pada badan usaha atau perorangan sebagai tambahan modal kerja. Pembiayaan Warung Mikro juga dapat dikatakan sebagai suatu unit bisnis perbankan yang dibentuk dengan harapan mampu mengakomodasi kebutuhan-kebutuhan jasa perbankan dari para usahawan skala mikro yang bergerak di sektor-sektor produktif dalam semua jenis usaha (Naja, 2004:12).

Pembiayaan Menurut Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah*<sup>10</sup> dan *musyarakah*<sup>11</sup>. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa-beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bit-tamlik*. Transaksi jual-beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*<sup>12</sup> dan *istisna*.

Apabila bank tidak memperhatikan asas-asas pembiayaan yang sehat dalam menyalurkan pembiayaannya, maka akan timbul berbagai risiko yang harus ditanggung oleh bank antara lain berupa:

1. Utang/kewajiban pokok pembiayaan tidak lancar.
2. Margin/bagi hasil/*fee* tidak dibayar.
3. Membengkaknya biaya yang dikeluarkan.
4. Turunnya kesehatan pembiayaan (Djamil, 2014:72).

### 1.3.2 Fungsi Pembiayaan

Adapun fungsi pembiayaan berdasarkan Konsep Dasar Pembiayaan adalah (Bank Syariah Mandiri, 2017):

<sup>10</sup> *Mudharabah* merupakan ajad kerja sama antara pemilik modal/dana (*sahibul mal*) dengan pengelola *mudharib*) disertai dengan suatu perjanjian.

<sup>11</sup> *Musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana.

<sup>12</sup> *Salam* akad jual beli yang pembayarannya dimuka, cicilan, dan ditanggihkan di akhir. Kemudian barang diserahkan diakhir sesuai waktu yang telah disepakati.

1. Meningkatkan daya guna uang

Jika uang hanya disimpan saja, tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikannya pembiayaan uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa oleh penerima pembiayaan.

2. Meningkatkan daya guna barang

Pembiayaan yang diberikan akan dapat digunakan oleh debitur untuk mengolah barang yang tidak berguna menjadi berguna atau bermanfaat.

3. Meningkatkan peredaran barang

Pembiayaan dapat pula menambah atau memperlancar arus barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Selain itu dapat pula meningkatkan jumlah barang yang beredar.

4. Sebagai alat stabilitas ekonomi

Adanya pemberian pembiayaan maka akan menambahkan jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat dan dapat membantu dalam kegiatan ekspor sehingga meningkatkan devisa negara.

5. Meningkatkan kegiatan usaha

Bagi penerima kredit tentu akan meningkatkan kegiatan berusaha, apalagi bagi peminjam yang modalnya terbatas.

6. Meningkatkan pemerataan pendapatan

Semakin banyak kredit yang disalurkan maka akan semakin baik terutama semakin banyak pembiayaan diberikan untuk membangun perusahaan, maka perusahaan tersebut membutuhkan tenaga kerja sehingga dapat mengurangi pengangguran dan menambah pendapatan.

7. Meningkatkan hubungan internasional

Dengan adanya pinjaman internasional akan dapat meningkatkan kerjasama antar penerima pembiayaan dengan pemberi kredit. Oleh negara lain akan meningkatkan kerjasama di bidang lainnya.

### 1.3.3 Dampak Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah bagaimanapun akan berdampak negatif baik secara mikro (bagi bank dan nasabah), dampak pembiayaan bermasalahnya terhadap:

1. Bank
  - a. Likuiditas terancam.
  - b. Solvabilitas kurang.
  - c. Rentabilitas menurun.
  - d. Tingkat kesehatan bank menurun.
  - e. Modal tidak berkembang.
2. Karyawan
  - a. Mental (saling menyalahkan).
  - b. Karir.
  - c. Moral (rusaknya rasa memiliki dan tanggung jawab).
3. Pemilik Modal
  - a. Laba berkurang.
  - b. Moral (pemilik modal akan kehilangan gairah).
  - c. *Rush* (penarikan uang sebesar-besarnya)<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Tonal Sunandar, Selaku Kepala Warung Mikro, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 15 Mei 2017.

### 1.3.4 Pengertian *Murābahah*, Skema Pembiayaan *Murābahah* dan Dasar Hukum *Murābahah*

#### 1.3.4.1 Pengertian *Murābahah*

Salah satu skim fiqih yang paling populer digunakan oleh perbankan adalah skim jual-beli *murābahah*. Rasulullah SAW dan para sahabatnya melakukan transaksi *murābahah* ini. *Murābahah* berarti suatu penjualan barang sehingga tersebut ditambah keuntungan yang disepakati.

*Murābahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*, karena dalam *murābahah* ditentukan berapa *required rate of profit*-nya keuntungan yang ingin diperoleh (Karim, 2006:113).

Kata *murābahah* berasal dari kata *rabihu* yang artinya menguntungkan, dalam istilah perbankan syariah maknanya akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian mensyaratkan atas-nya laba/keuntungan dalam jumlah tertentu. Sistem pembayarannya berdasarkan tempo waktu bayar (Hardini dan Giharto, 2007:55).

*Murābahah* akad jual-beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian menjual kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai jumlah tertentu. Dalam aplikasi bank syariah, bank merupakan penjual atas objek barang dan nasabah merupakan pembeli. Pembayaran atas transaksi *murābahah* dapat melakukan pembayaran angsuran selama jangka waktu yang disepakati (Nurdin, 2010:138-139).

Dalam aplikasi bank syariah, bank merupakan penjual atas objek barang dan nasabah merupakan pembeli. Bank menyediakan barang yang

dibutuhkan oleh nasabah dengan membeli barang dari *supplier*, kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang lebih tinggi dibanding dengan harga beli yang dilakukan oleh bank syariah. Pembayaran atas transaksi *murābahah* dapat dilakukan dengan cara membayar sekaligus pada saat jatuh tempo atau melakukan pembayaran angsuran selama jangka waktu yang disepakati (Ismail, 2014:138-139).

#### 1.3.4.2 Dasar Hukum *Murābahah*

Pembayaran *murābahah* dapat dilakukan secara tunai atau cicilan. Dalam *murābahah* juga diperkenankan adanya perbedaan dalam harga barang untuk cara pembayaran yang berbeda. *Murābahah muajjal* dengan adanya penyerahan barang di awal akad dan pembayaran kemudian (setelah awal akad), baik dalam bentuk angsuran maupun dalam bentuk sekaligus (Karim: 2006:115).

Landasan hukum Islam berdasarkan Al-qur'an tentang jual beli yang mengacu pada pembiayaan dengan prinsip *murābahah* adalah:

- a. Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 275, sebagai berikut:

... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: "...dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba". (Qs. Al-Baqarah: 275)

- b. Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 282, sebagai berikut:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى  
فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ

يَكْتُبُ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ  
وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ  
سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ  
وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ  
وَأَمْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ  
إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى ۚ وَلَا يَأْبُ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمُوا  
أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ  
وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۖ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً  
تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهِدُوا إِذَا  
تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ  
بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَيَعْلَمُ كُمْ اللَّهُ ۖ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya,



dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akal nya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua oang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah, Allah mengajarmu dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu". (Qs. Al-Baqarah:282)

c. Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 29, sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu”.

(Qs. An Nisa: 29)

Maksud dari ayat diatas adalah Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba serta suruhan untuk menempuh jalan perniagaan dengan suka sama suka, maka setiap transaksi kelembagaan ekonomi Islam harus selalu dilandasi atas dasar sistem bagi hasil dan perdagangan atau yang transaksinya didasari oleh adanya pertukaran antara uang dengan barang/jasa. Akibatnya, pada kegiatan muamalah berlaku prinsip “ada barang/jasa dulu baru uang”, sehingga akan mendorong produksi barang/jasa, mendorong kelancaran arus barang/jasa, dapat menghindari adanya penyalahgunaan kredit, spekulasi, dan inflasi (Wirdayaningsih, 2007:16).

d. Al-Hadist

Artinya : Telah menceritakan kepada kami Al Hasan bin Ali Al Khallal, berkata: telah menceritakan kepada kami Bisyr bin Tsabit Al Bazzar, berkata: telah menceritakan kepada kami Nashr bin Al Qasim dari 'Abdurrahman - 'Abdurrahim bin Dawud, dari Shalih bin Shuhaib dari bapaknya ia berkata; "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Tiga perkara yang di dalamnya terdapat keberkahan : menjual dengan pembayaran secara tangguh, muqāradhah (mudhārabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah dan tidak untuk dijual” (Al-Albani,1996 : 392).

e. Rukun *Murābahah*

Rukun *murābahah* ada lima, diantaranya:

1. Penjual (Ba'i)

Penjual dalam hali ini adalah lembaga keuangan Islam, bisa berupa Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), atau *Baitul Māl wa Tamwīl* (BMT) yang disebut juga dengan istilah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).

2. Pembeli (Musytari')

Pembeli yang dimaksud di sini adalah nasabah, baik berlaku sebagai pembeli akhir.

3. Objek/barang (Mabi')

Barang-barang yang menjadikan obyek jual-beli dipersyaratkan harus jelas dari segi sifat, jumlah, jenis yang akan diperjualbelikan.

4. Harga (Tsaman)

Harga barang dan keuntungan harus disebutkan secara jelas jumlahnya dan dalam mata uang apa (rupiah atau mata uang asing/valuta asing)

5. Kontrak/aqad (Ijab Qabul/Sighat)

6. Pernyataan serah terima (Solihin, 2008:101).

#### 1.4 Evaluasi Laporan Kerja Praktik

Selama penulis melakukan kegiatan Kerja Praktik di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, penulis banyak melakukan kegiatan seperti yang sudah dijelaskan dalam kegiatan praktik di atas. Selama penulis Kerja Praktik banyak menemukan keunggulan-keunggulan yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam tersebut di antaranya kerjasama tim,

kedisiplinan, dan sistem pelayanan nasabah yang sangat bagus dengan alasan penulis telah melihat langsung bagaimana sistem kerja Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam dan juga PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam itu sendiri yang menjalankan operasionalnya sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam apabila ada nasabah melunasi pembiayaan sebelum jangka waktu atau jatuh tempo, nasabah hanya membayar bagi hasil sampai batas dilunasi. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam memberikan kesempatan kepada nasabah yang mengunggak atau pun macet untuk melunasi pembiayaannya dengan tidak melipatgandakan pembiayaannya.<sup>14</sup>

Jadi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam dengan cara bertahap dari upaya melakukan pencegahan, penyelamatan, maupun penyelesaian pembiayaannya.

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Tonal Sunandar, kepala warung mikro, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, pada 15 Mei 2017.

## BAB EMPAT

### PENUTUP

#### a. Kesimpulan

Pembiayaan Warung Mikro sangat bermanfaat bagi masyarakat, Pembiayaan Warung Mikro merupakan pembiayaan dengan tujuan membantu akses pengembangan usaha mikro yang diberikan sebagai tambahan modal kerja. Plafon Pembiayaan Warung Mikro pada PT. Bank Syariah Mandiri dimulai dari Rp11.000.000 sampai dengan Rp200.000.000.

Namun dalam penyaluran dana sebagai Pembiayaan Warung Mikro tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, terdapat berbagai kendala. Sehingga dalam pembiayaan ini terjadinya pembiayaan macet.

Berikut data nasabah yang tergolong macet pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam.

1. Pada Tahun 2014: 1,16%.
2. Pada Tahun 2015: 0,39%.
3. Pada Tahun 2016: 0,10%.

Dalam hal pembiayaan tentu saja ada kendala yang dihadapi oleh bank yaitu, pembiayaan macet/bermasalah. Dalam hal ini bank menangani pembiayaan bermasalah melakukan lima tahapan, yaitu:

1. *Early collection*  
Aktivitas penagihan atas angsuran nasabah yang belum jatuh tempo dilakukan mulai H-7.
2. *Soft collection*  
Aktivitas penagihan atas tunggakan angsuran nasabah dilakukan mulai DPD (*Days Past Due*) 1 s.d 90 hari.

### 3. *Hard collection*

Aktivitas penagihan atas tunggakan angsuran nasabah dilakukan mulai DPD 9+n sampai dengan *account* nasabah dilakukan hapus buku.

### 4. *Litigasi collection* (>90hari)

Sudah masuk ke tahapan lelang.

### 5. Nasabah *no hope*

Penggunaan nasabah *no hope* dapat diserahkan oleh *micro manager* kepada *micro financing recovery unit* tanpa harus menunggu DPD dan penyelesaian pembiayaannya dapat dilakukan hapus buku (tetapi tidak hapus tagih) terlebih dahulu.

Adanya pembiayaan macet/bermasalah tersebut akan menyebabkan menurunnya pendapatan bank, dan bahkan dapat menurunkan laba. Langkah dari hasil penanganan ini menunjukkan adanya penurunan terhadap jumlah pembiayaan macet/bermasalah pada produk Pembiayaan Warung Mikro dari tahun 2014-2016.

## b. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis amati selama melakukan kerja praktik pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam, maka penulis memberikan beberapa saran antara lain:

1. Penulis menyarankan kepada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam dalam menjalankan setiap kegiatan perbankan sehari-hari harus tetap mempertahankan ketentuan-ketentuan perbankan syariah, agar terhindar dari transaksi haram.

2. Penulis mengharapkan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Aceh Darussalam dalam menyalurkan pembiayaan dapat meningkatkan kinerja karyawan, hal ini bertujuan untuk dapat meminimalisasi risiko pembiayaan yang akan terjadi.
3. Penulis mengharapkan kepada PT. Bank Syariah Mandiri agar tetap mempertahankan penurunan terjadinya pembiayaan macet/bermasalah di setiap tahunnya.
4. Penulis mengharapkan kepada PT. Bank Syariah Mandiri agar melakukan pembinaan nasabah supaya tidak menyimpang dalam pengambilan pembiayaan agar dapat terhindar dari masalah pembiayaan macet.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2012. *Bank dan lembaga Bank*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Al-Albani, Muhammad Nashiruddin. 1996. Sunan Ibnu Majah. Riyadh Saudi Arabia: Maktabah Al-Ma'arif.
- Al-Qur'an dan terjemahannya. *Qs. Al-Baqarah dan Qs. An-Nisa*
- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arifin, Zainul. 2009. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisher.
- Bank \_Syariah\_Mandiri. 2017. *Tentang Sejarah Bank Syariah Mandiri dan Penjelasan Tentang Produk-Produk Bank Syariah Mandiri*.
- Bank\_Syariah\_Mandiri. 2017. *Tahapan Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*. Banda Aceh.
- Brosur Bank Syariah mandiri*. 12 April 2017.
- Djamil, Faturrahman, 2014, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Hardini, Isriani, dan Muh. Giarto. 2007. *Kamus Perbankan Syariah*. Bandung, Marja.
- <https://dsnmui.or.id>
- <https://www.syariahmandiri.co.id/Category/Info.perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/>.
- Ismail. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Karim, A, Adiwarmam. 2006. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.



- Kasmir. 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Laksamana, Yusak. 2009. *Tanya Jawab Cara Mudah Mendapatkan Pembiayaan di Bank Syariah*. Jakarta. Kelompok Gramedia.
- Naja, Hasanuddin Rahman Daeng. 2004. *Membangun Micro Banking*, Yogyakarta. Penerbit: Pustaka Widyatama.
- Rasiam. 2012. *Konsep Perbankan Syariah*. Pontianak, Kalimantan Barat: STAIN Pontianak Press.
- Saebani, Beni Ahmad. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sari, Nilam 2015, *Kontrak (akad) dan Implementasinya pada Perbankan Syariah Indonesia*, Banda Aceh:PeNa.
- Solihin, Ahmad Ifham. 2008. *Ini Lho Bank Syariah!*. Jakarta Timur: Hamdalah, PT Grafindo Media Pratama).
- Wirduyaningsih. 2007. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : [www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH**

Nomor : 1450/Uk.08/FBT/PP.00.9/04/2017

**TENTANG**

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik**  
**Mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

- Menimbang** :
- Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjuk pembimbing LKP tersebut;
  - Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah

- Mengingat** :
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  - Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  - Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
  - Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  - Surat Keputusan Rektor (UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan**

**Perdana**

Menunjuk Saudara (i) :

a. Dr. Zaki Fuad, M.Ag

b. Dr. Navi Hasrita, S.Ag., M.Ag

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

Sebagai Pembimbing

Sebagai Pembimbing

Nama : Keumala Shanty

NIM : 140601156

Prodi : D-III Perbankan Syariah

Judul : Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam

جامعة الرانيري

**Ketua**

Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini dibenarkan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada tanggal : 6 Juni 2017

*(Signature)*  
N. A. N.

### LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Keumala Shanty / 140601156  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam  
 Tanggal SK : 06 Juni 2017  
 Pembimbing I : Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
 Pembimbing II : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	11-7-2017	12-7-17	Sal - Fpa	pubaili	
2				Atkum Li Han	(Zaki Fuad)
3	14-7-2017	14-7-17	Surung	all	(Zaki Fuad)
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui,

Ketua Prodi

  
 Dr. Nilam Sari, M. Ag  
 NIP : 197103172008012007

### LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Keumala Shanty / 140601156  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam  
 Tanggal SK : 06 Juni 2017  
 Pembimbing 1 : Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
 Pembimbing II : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	09 JUNI 2017	12 JUNI 2017	Bab I, II	REVISI	<i>Mari</i>
2	16 JUNI 2017	19 JUNI 2017	BAB I, II, III, IV	REVISI	<i>Mari</i>
3	07 JULI 2017	10 JULI 2017	BAB I, II, III, IV	REVISI	<i>Mari</i>
4	11 JULI 2017	11 JULI 2017	BAB I, II, III, IV dan Ringkasan Laporan	<i>Acc sesuai ke pan.I</i>	<i>Mari</i>
5					
6					
7					
8					
9					
10					

جامعة الرانيري

Mengetahui,

AR - RANIRY Ketua Prodi

Dr. Nilam Sari, M. Ag  
 NIP : 197103172008012007



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM**  
 Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
 Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

**FORMULIR PENILAIAN**

**1. MAHASISWA YANG DINILAI**

NAMA : KEUMALA SHANTY  
 NIM : 140601156

**2. UNSUR PENILAIAN**

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	85	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	90	
3	Pelayanan (Public Service)	A	87	
4	Penampilan (Performance)	A	90	
5	Ketelitian dan Kecematan (Incredible Detail)	A	87	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	86	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	100	
8	Pengetahuan Ekonomi Syariah (Islamic Economic Knowledge)	B	85	
<b>Jumlah</b>			<b>710</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>A-</b>	<b>88,75</b>	

**3. KRITERIA PENILAIAN**

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG RY	1
0-49	E	GAGAL	0

B. Wah  
 Penilai, 17 Mei 2017

(.....)  
 Jabatan **mandiri syariah**  
 B. Wah, Dosen Darussalam

Mengetahui,  
 Direktur Prodi D-III  
 Perbankan Syariah

Dr. Nilam Sari, M. Ag  
 NIP.197103172008012007

# Sertifikat



Diberikan Kepada :

**Keumala Shanty**

---

Sebagai :

**PESERTA**

PADA ACARA PEMBEKALAN MAHASISWA PPL PRODI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

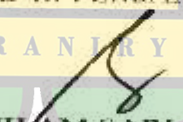
DENGAN TEMA :

"PERAN, FUNGSI DAN ETIKA KERJA BERBAGAI BIDANG PADA PERBANKAN SYARIAH"

Banda Aceh, 24 September 2016

KETUA PRODI D-III PERBANKAN SYARIAH

AR-RANIRY

  
Dr. NILAM SARI, M.Ag

NIP. 197103172008012007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
**PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI  
DAN PANGKALAN DATA**  
BANDA ACEH

**SERTIFIKAT**

Diberikan kepada :

**KEUMALA SHANTY**

Tempat dan tanggal lahir :

*Aceh Besar, 4 Agustus 1996*

Telah menyelesaikan matakuliah Komputer Perbankan  
Pada Semester Genap Tahun Akademik 2016/2017, yang setingkat dengan Pendidikan dan  
Pelatihan Komputer Program Microsoft Windows, Microsoft Word, Microsoft Excel dan  
Microsoft Power Point yang diselenggarakan di Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan dinyatakan :

*Lulus* dengan Predikat *Sangat Memuaskan*

Mengetahui:

Rektor UIN Ar-Raniry,



Prof. Dr. M. Said Wajid Ibrahim, MA.  
NIP. 19610305 199403 1 001



Banda Aceh, 21 Maret 2017

Keputusan Pusat Teknologi Informasi  
Dan Pangkalan Data



Muhammad S. Ag. SIP., MLIS.  
NIP. 19710110 199903 1 002