

SKRIPSI
STRATEGI BANK ACEH SYARIAH CABANG MEULABOH
DALAM MENJAGA STABILITAS PEMBIAYAAN
BERMASALAH DI MASA PANDEMI COVID-19



Diajukan Oleh :

EGA PUTRI CHANTIKA
NIM. 170603005

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M / 1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ega Putri Chantika
NIM : 170603005
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini saya

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
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 manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah 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, 26 Februari 2022

Yang menyatakan,



Ega Putri Chantika

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASAH SKRIPSI

SKRIPSI

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

Dengan Judul:

**Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh Dalam
Menjaga Stabilitas Pembiayaan Bermasalah Di Masa Pandemi
Covid-19**

Disusun Oleh:

Ega Putri Chantika
NIM: 170603005

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

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Azharsyah, SE, AK M.S.O.M
NIP. 19781112200511003

Jalilah S.H.I.M.Ag
NIDN. 2008068803

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP.197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASAH SKRIPSI

Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh dalam Menjaga Stabilitas Pembiayaan Bermasalah di Masa Pandemi Covid-19

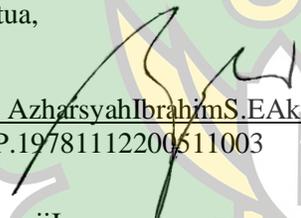
Ega Putri Chantika
170603005

Telah Disidangkan oleh Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu dalam Bidang Ekonomi Syariah

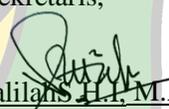
Pada Hari/Tanggal : Rabu, 15 Desember 2021 M
11 Jumadil Awal 1443 H

Banda Aceh
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

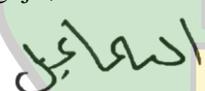
Ketua,


Dr. Azharsyah Ibrahim S.EAk.M.S.O.M
NIP.19781112200511003

Sekretaris,


Jalilah S.H.I. M.Ag
NIDN.2008068803

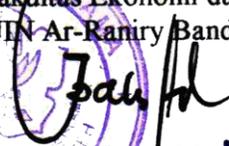
PengujiI,


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP. 198310282015031001

PengujiII,


Ana Fitria, S.E., M.Sc
NIP.199009052019032019

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


Dr. Zaki Fuad, MAH
NIP.196403141992031003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ega Putri Chantika
NIM : 170603005
Fakultas/Jurusan : FEBI/ Perbankan Syariah
E-mail : egaputrimbo@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKKU Skripsi

Yang Berjudul :

"Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh Dalam Menjaga Stabilitas Pembiayaan Bermasalah Di Masa Pandemi Covid-19"

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 26 Januari 2021

Penulis

Ega Putri Chantika
NIM. 170603005

Mengetahui,
Pembimbing I

Dr. Azharyah S.H., Ak, M.S.O.M
NIP. 19781112200511003

Pembimbing II

Jalilah S.H., M.Ag
NIDN. 2008068803

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

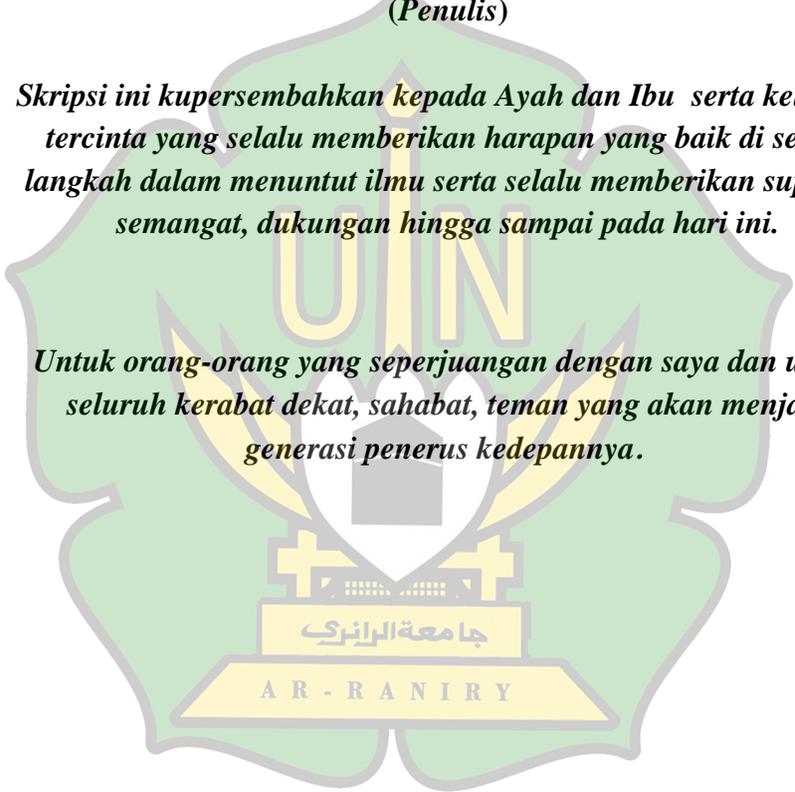
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Ingatlah Allah SWT saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu”

(Penulis)

Skripsi ini kupersembahkan kepada Ayah dan Ibu serta keluarga tercinta yang selalu memberikan harapan yang baik di setiap langkah dalam menuntut ilmu serta selalu memberikan support, semangat, dukungan hingga sampai pada hari ini.

Untuk orang-orang yang seperjuangan dengan saya dan untuk seluruh kerabat dekat, sahabat, teman yang akan menjadi generasi penerus kedepannya.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, sang pencipta alam semesta, manusia dan kehidupan serta seperangkat aturannya. Dan Telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan penulisan sebuah skripsi yang berjudul **“Strategi Bank Syariah Cabang Meulaboh Dalam Menjaga Stabilitas Pembiayaan Di Masa Pandemi Covid-19”**.

Shalawat berangkaikan salam saya limpahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya telah memberikan teladan melalui sunnahnya sehingga membawa kesejahteraan di muka bumi. Adapun penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari saran, petunjuk, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati, SE., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, serta Mukhlis, S.Hi, S.E., M.H selaku operator program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muhammad Arifin, Ph.D. Selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Azharsyah, S.E, AK, M.S.O.M sebagai penasehat akademik sekaligus dosen pembimbing I saya dan kepada ibu Jalilah S.H.I., M.Ag sebagai dosen pembimbing II yang dengan sabar telah meluangkan waktu, untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmunya kepada penulis selama dalam waktu bimbingan sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
5. Seluruh staf dan karyawan/i terkhusus kepada *Account officer* pembiayaan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Yang teristimewa saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Chairil Anwar dan ibunda Chairismawati atas segala kasih sayang yang selalu mendoakan yang terbaik, motivasi, inspirasi dan kepada adik saya tercinta M.Rizqi Ananda. Saudara saya Nyak Khairusmia, Nyak Putro Isra dan seluruh keluarga besar saya karena dengan doa, semangat, kesetiaan dan budi baik merekalah penulis dapat menyelesaikan studi ini hingga selesai.
7. Teman-teman jurusan perbankan syariah angkatan 2017 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. dan teman seperjuangan

Dhien Rosmayanti, Indawati Lestari dan Syarifah Liza Putri,
Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat lainya yang tidak
penulis sebutkan satu per satu.

8. Pada diri sendiri, terimakasih telah tangguh yang dengan tegar
menjalani dan mencurahkan sepenuhnya opini dan pemikiran
pada skripsi ini. Melewatkan waktu bersantai dan bermain
demi dapat lulus di semester ini.
9. Seluruh pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan
satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, arahan
dan kerjasama demi kelancaran penulisan skripsi ini. Hanya
kepada Allah SWT kita berserah diri, semoga yang kita
amalkan mendapat ridhoNya. Penulis menyadari bahwa dalam
penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena
itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan
menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini
dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 26 Februari 2022

Penulis,

Ega Putri Chantika

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pdan K
Nomor:158 Tahun 1987 –Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

| No | Arab | Latin | No | Arab | Latin |
|----|------|--------------------|----|------|-------|
| 1 | ا | Tidak dilambangkan | 16 | ط | Ṭ |
| 2 | ب | B | 17 | ظ | Z̤ |
| 3 | ت | T | 18 | ع | ‘ |
| 4 | ث | Ṣ | 19 | غ | G |
| 5 | ج | J | 20 | ف | F |
| 6 | ح | H | 21 | ق | Q |
| 7 | خ | Kh | 22 | ك | K |
| 8 | د | D | 23 | ل | L |
| 9 | ذ | Z̤ | 24 | م | M |
| 10 | ر | R | 25 | ن | N |
| 11 | ز | Z | 26 | و | W |
| 12 | س | S | 27 | ه | H |
| 13 | ش | Sy | 28 | ء | ’ |
| 14 | ص | Ṣ | 29 | ي | Y |
| 15 | ض | Ḍ | | | |

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin |
|-------|---------------|-------------|
| ◌َ | <i>Fatḥah</i> | A |
| ◌ِ | <i>Kasrah</i> | I |
| ◌ُ | <i>Dammah</i> | U |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf |
|-----------------|-----------------------|----------------|
| ◌َ ي | <i>Fatḥah dan ya</i> | Ai |
| ◌َ و | <i>Fatḥah dan wau</i> | Au |

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupaharkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda |
|------------------|--|-----------------|
| اَ / آ | <i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya | Ā |
| اِ | <i>Kasrah</i> dan ya | Ī |
| اُ | <i>Dammah</i> dan wau | Ū |

Contoh:

قَالَ :qāla
رَمَى :ramā
قِيلَ :qīla
يَقُولُ :yaqūlu

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة)hidup

Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatul aṭfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.
Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Ega Putri Chantika
NIM : 170603005
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Strategi Bank Aceh Syariah cabang
Meulaboh dalam Menjaga stabilitas pembiayaan
Judul Skripsi : bermasalah di masa Pandemi Covid-19
Pembimbing I : Dr. Azharsyah SE. Ak., M.S.O.M
Pembimbing II : Jalilah S.H.I., M.Ag

Munculnya covid-19 mengharuskan Bank Aceh Syariah berupaya keras menjaga stabilitas pembiayaan sehingga tidak memperburuk kondisi keuangannya. Dari upaya tersebut kemudian menunjukkan dampak positif dimana pembiayaan bermasalah relatif stabil. Hal itu menunjukkan bahwa Bank Aceh menerapkan strategi tertentu untuk mencapai keberhasilan tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi yang dilakukan Bank Aceh Syariah dalam menstabilkan pembiayaan bermasalah. Data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, strategi yang dilakukan Bank Aceh syariah dalam menjaga stabilitas pembiayaan adalah dengan menawarkan produk baru bank dengan margin yang lebih rendah, meningkatkan pelayanan selama covid serta memberikan kelonggaran bayar bagi nasabah yang terbukti terdampak pandemi covid-19. Hal ini merupakan upaya bank guna menjaga pembiayaan tetap stabil meski di tengah masa pandemi covid-19 ini.

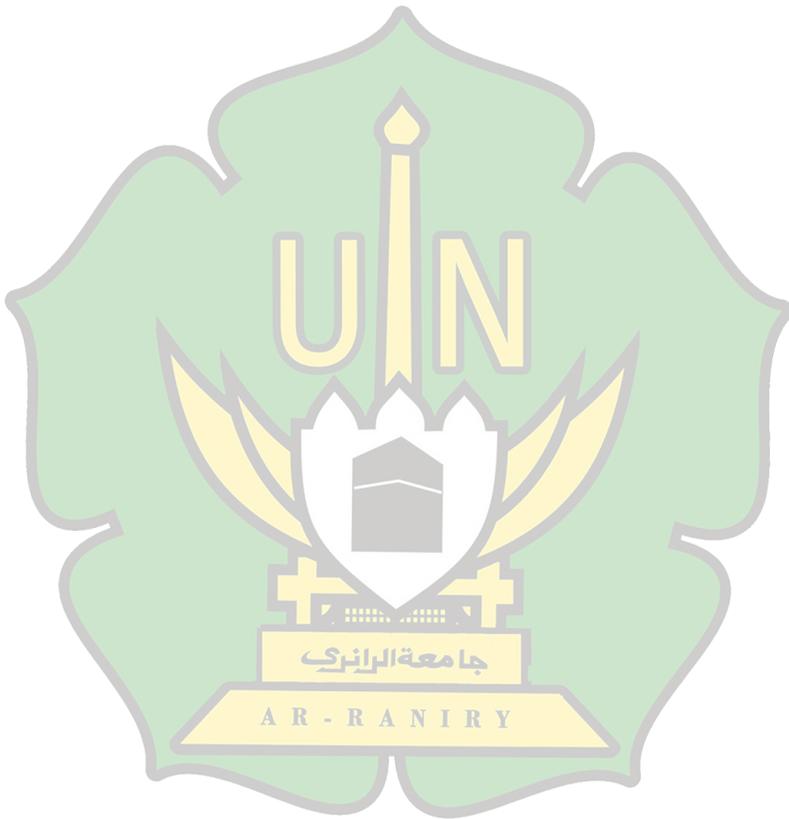
Kata Kunci : NPF Bank Aceh, Strategi dan Pembiayaan

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN SAMPEL KEASLIAN | i |
| HALAMAN JUDUL KEASLIAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| PERSETUJUAN SKRIPSI | iv |
| PENGESAHAN SKRIPSI | vi |
| PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| HALAMAN TRANSLITERASI | xi |
| ABSTRAK..... | xv |
| DAFTAR ISI | xvi |
| DAFTAR TABEL | xix |
| DAFTAR GAMBAR | xx |
| LAMPIRAN | xxi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.5 Sistematika Pembahasan..... | 12 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 15 |
| 2.1 Manajemen Strategi | 15 |
| 2.2 Harga..... | 18 |
| 2.3 Produk | 22 |
| 2.4 Kualitas Layanan..... | 26 |
| 2.5 Jangka waktu angsuran | 29 |
| 2.6 Konsep Pembiayaan Bank Syariah | 35 |
| 2.6.1 Jenis Pembiayaan | 36 |
| 2.6.2 Penggolongan Kualitas Pembiayaan | 39 |
| 2.7 Pembiayaan bermasalah..... | 40 |
| 2.7.1 Definisi Pembiayaan Bermasalah..... | 40 |
| 2.7.2 Faktor- Faktor Pembiayaan Bermasalah | 40 |

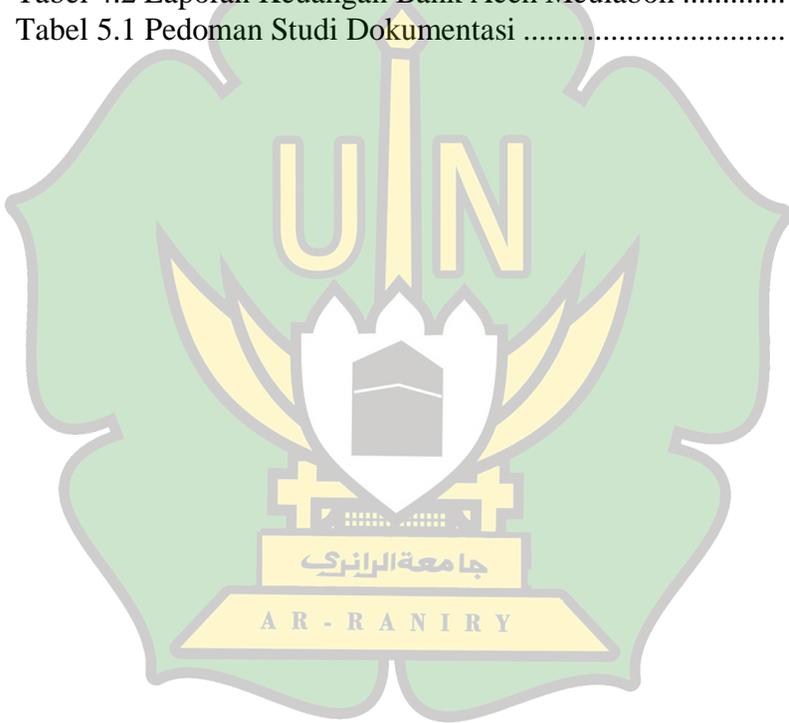
| | | |
|---|---|-----------|
| 2.7.3 | Penanganan Pembiayaan Bermasalah | 43 |
| 2.8 | Dampak Coronavirus Terhadap Sektor Perbankan di Indonesia | 45 |
| 2.9 | Penelitian Terkait | 50 |
| 2.10 | Kerangka Berpikir..... | 57 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 59 |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 60 |
| 3.2 | Jenis dan sumber data..... | 60 |
| 3.3 | Subjek dan Objek Penelitian | 61 |
| 3.4 | Teknik Pengambilan Data | 61 |
| 3.5 | Operasionalisasi Variabel..... | 63 |
| 3.6 | Metode Analisis Data..... | 69 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 72 |
| 4.1 | Gambaran PT Bank Aceh syariah..... | 72 |
| 4.1.1 | Sejarah Bank Aceh Syariah..... | 74 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi PT Bank Aceh syariah | 74 |
| 4.1.3 | Keadaan Personalia Bank Aceh syariah Cabang Meulaboh | 75 |
| 4.1.4 | Produk Pembiayaan Bank Aceh Syariah..... | 78 |
| 4.2 | Prosedur penyaluran Pembiayaan Bank Aceh Syariah..... | 79 |
| 4.3 | Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Aceh Cabang Meulaboh | 83 |
| 4.4 | Strategi Bank Aceh Dalam Menjaga Stabilitas Pembiayaan | 85 |
| 4.4.1 | Strategi Harga Terhadap Stabilitas Pembiayaan | 86 |
| 4.4.2 | Strategi Produk Terhadap Stabilitas Pembiayaan | 89 |
| 4.4.3 | Strategi Kualitas Layanan Terhadap Stabilitas Pembiayaan | 93 |
| 4.4.4 | Strategi Jangka Waktu Terhadap Stabilitas Pembiayaan | 98 |
| 4.5 | Dampak Penerapan Strategi | 101 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| BAB VPENUTUP | 106 |
| 5.1 Kesimpulan | 106 |
| 5.2 Saran..... | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |
| LAMPIRAN | 121 |



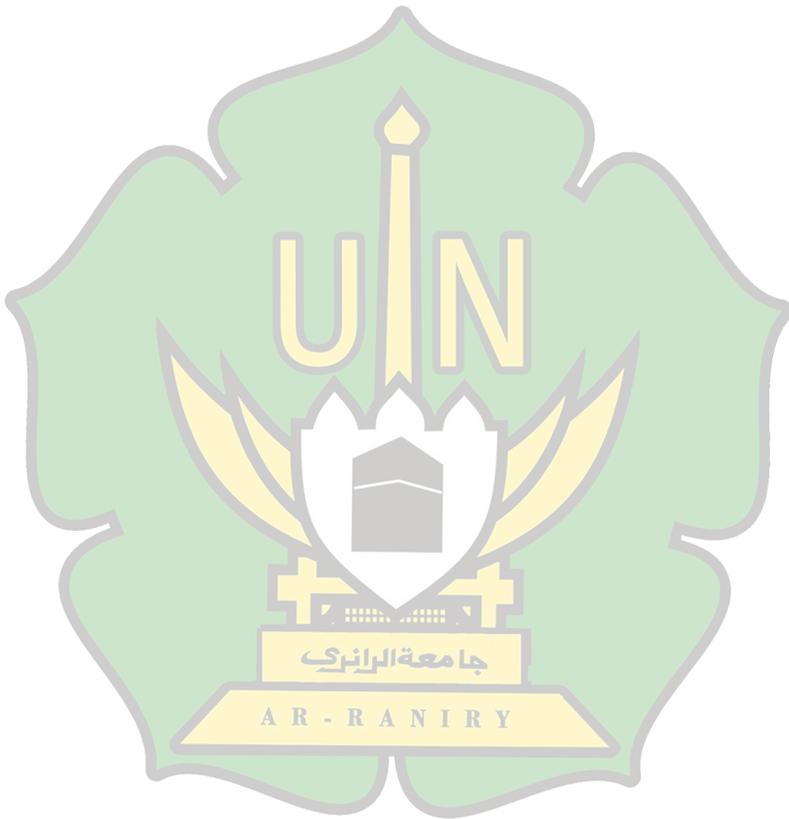
DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Total Aset Gross, Total Pembiayaan, DPK, FDR BUS | 3 |
| Tabel 1.2 Pertumbuhan Bank Syariah Di Aceh | 5 |
| Tabel 1.3 Tren Data Keuangan Bank Aceh | 6 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terkait | 55 |
| Tabel 3.1 Pedoman Wawancara | 65 |
| Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Bank Aceh Meulaboh | 76 |
| Tabel 4.2 Laporan Keuangan Bank Aceh Meulaboh | 102 |
| Tabel 5.1 Pedoman Studi Dokumentasi | 124 |



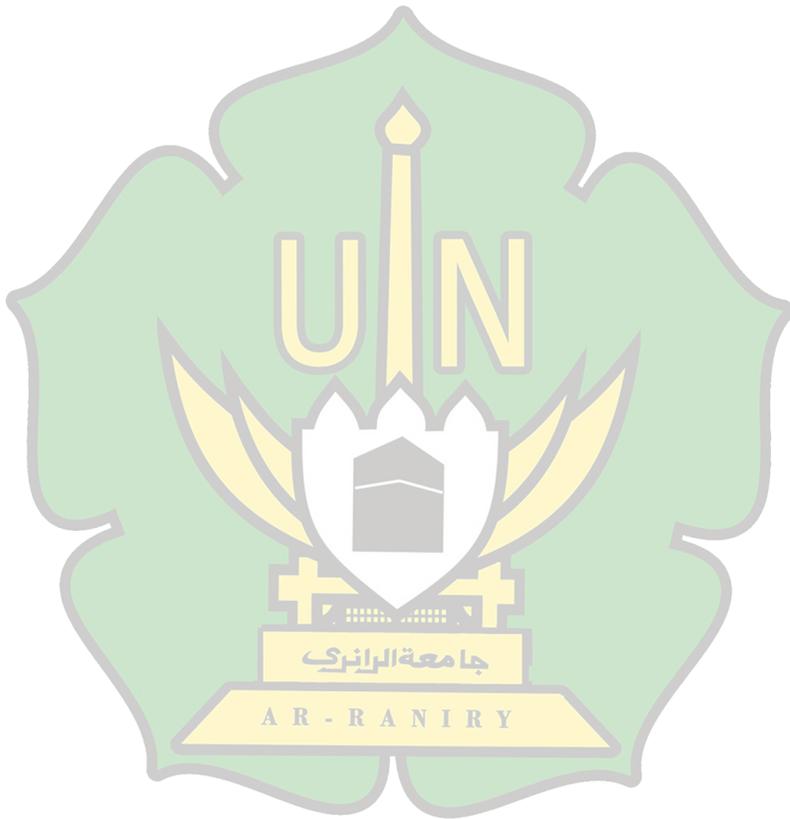
DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka berpikir | 58 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi | 76 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara | 119 |
| Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi | 122 |
| Lampiran 3 Bukti Dokumentasi | 123 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Awal 2020 merupakan tahun yang sulit bagi perbankan Indonesia. Coronavirus (covid-19) yang menyebar sangat cepat menyebabkan kepanikan di sektor keuangan yang membuat pendapatan dari penyaluran pembiayaan mengalami penurunan, dikarenakan penjualan tidak ada namun tetap melakukan pengeluaran walaupun tidak sepenuhnya dan kerugian akan berbeda-beda (Hadiwardoyo, 2020).

Berdasarkan data OJK, pertumbuhan pembiayaan bank syariah masih diatas 10% pada Mei 2020 dan juga pembiayaan bersih bank masih berada di 3,8% tercatat per Agustus tahun ini. Dan bankpun masih melakukan penyaluran kepada debitur *existing* yang usahanya masih cukup baik di tengah covid dan berharap pertumbuhan penyaluran pembiayaan bank akan tetap positif (Richard, 2020). Hal ini menunjukkan meskipun pandemi covid mengakibatkan kemampuan debitur untuk membayar utang menurun, akan tetapi pertumbuhan pembiayaan pada perbankan syariah tetap terkendali dan akan lebih tinggi dari bank konvensional.

Data terbaru Otoritas Jasa Keuangan (OJK), mencatat per Juli 2020 total NPF Bank Syariah berada di level 3,31%, hal tersebut menunjukkan adanya penurunan NPF pada bank syariah. Hal

tersebut menunjukkan bahwa NPF perbankan syariah lebih lambat bila dibanding dengan bank konvensional, mengingat bank syariah yang belum punya segmen korporasi sehingga risiko NPF lebih kecil.

Adapun penyaluran pembiayaan bank syariah lebih berkembang di sektor konsumen yang karakter risikonya lebih rendah (Richard,2020). Adanya pembiayaan bermasalah yang dikarenakan kondisi dunia usaha yang semakin terguncang akibat dari pandemi Covid-19 mengakibatkan kemampuan debitur membayar utang menurun selain itu juga mengakibatkan penurunan terhadap laba bank yang terkoreksi sejak awal tahun hingga kuartal III/2020.

Data OJK per September 2020, laba bank turun 27,6% year-on-year. Dibandingkan dengan posisi Agustus 2020, penurunan laba sangat besar, hanya 18,26% (*year-on-year*). Penurunan laba tercermin dari penurunan *net interest margin* (NIM) dari 4,43% bulan lalu menjadi 4,29%. Oleh karena itu, rencana restrukturisasi yang dipilih bank adalah untuk menghindari pembiayaan macet.

Restrukturisasi akan berdampak pada keuntungan industri perbankan. Pasalnya akan ada pengaturan utang, dan pengurangan dan pembebasan margin akan dilonggarkan sampai pinjaman atau margin tidak lunas untuk jangka waktu tertentu. Hal ini tentunya akan mempengaruhi pendapatan bank (Asworo, 2020).

Dampak dari pandemi ini hampir menimpa seluruh perbankan yang ada di Indonesia termasuk wilayah Aceh. Terkait dengan

kondisi perbankan yang ada di Aceh saat ini dengan total aset, total pembiayaan, DPK, FDR Bank Umum syariah berdasarkan kabupaten/kota Maret 2020 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Total Aset Gross, Total Pembiayaan, DPK, FDR BUS
berdasarkan Kota/Kabupaten – Maret 2020

| Provinsi | Kabupaten/Kota | Aset sebelum set off (Assets Gross) | Pembiayaan (Financing) | DPK (Depositor Funds) | FDR (Financing to Deposit Ratio) |
|--------------------------|----------------|--|---------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Nanggroe Aceh Darussalam | Pidie | 877 | 665 | 853 | 77,91% |
| | Aceh Timur | 870 | 775 | 363 | 213,63% |
| | Aceh Selatan | 847 | 775 | 405 | 191,28% |
| | Aceh Barat | 799 | 704 | 743 | 94,69% |
| | Aceh Tengah | 661 | 584 | 577 | 101,12% |
| | Aceh Tenggara | 1000 | 978 | 261 | 374,05% |
| | Aceh Singkil | 422 | 402 | 196 | 205,32% |
| | Bireuen | 816 | 701 | 786 | 89,20% |
| | Aceh Tamiang | 665 | 583 | 398 | 146,25% |
| | Gayo Lues | 366 | 331 | 264 | 125,31% |
| | Abdya | 529 | 498 | 478 | 104,16% |
| | Aceh Jaya | 333 | 286 | 328 | 87,20% |
| | Nagan Raya | 560 | 506 | 313 | 161,51% |
| | Simeulue | 674 | 526 | 536 | 98,25% |
| | Bener Meriah | 559 | 507 | 326 | 154,81% |
| | Pidie Jaya | 429 | 279 | 422 | 66,17% |
| | Subulussalam | 295 | 287 | 135 | 212,07% |
| | Banda Aceh | 18277 | 5659 | 14457 | 39,15% |
| Sabang | 243 | 198 | 192 | 103,04% | |
| Lhokseumawe | 2912 | 2319 | 1982 | 117,01% | |
| Langsa | 976 | 658 | 760 | 86,63% | |

Sumber:Ojk 2020

Tabel 1.1 di atas memaparkan tentang total aset sebelum set off (*Assets Gross*), total pembiayaan, Dana Pihak Ketiga, *Financing To Deposit Ratio* (FDR) Bank Umum Syariah di kota/kabupaten Aceh. Di tengah kelesuan ekonomi akibat pandemi Covid-19, industri jasa keuangan masih dapat tumbuh meskipun melambat bila

dibandingkan triwulan-2020 yang mencapai 8,38%. Pertumbuhan positif sektor jasa keuangan tersebut terkonfirmasi dari data kinerja perbankan di provinsi Aceh. Dari sisi penyaluran pembiayaan yang merupakan urat nadi perbankan, pada Juni 2020 tercatat mencapai Rp 37,7 triliun atau tumbuh sebesar 2,83% bila dibandingkan Juni 2019 yang sebesar Rp 36,6 triliun.

Kenaikan alokasi pembiayaan perbankan di Aceh mencatat jumlah NPF tersebut sebesar Rp 704 miliar (1,87%) pada Juni 2020, naik tipis dari Rp 626 miliar (1,71%) pada Juni 2019. Tingkat NPF industri perbankan Aceh masih lebih rendah dari tingkat kredit bermasalah nasional sebesar 3,11%, dan masih di bawah batas toleransi 5% (Munandar, 2020).

Bank mengalami kenaikan laba. Per data Juni 2020, laba perbankan Aceh sebesar Rp260 miliar, turun 69% dari Rp 850 miliar pada Juni 2019. Penurunan laba ini menjadi salah satu faktor utama dan diperkirakan sebagai dampak dari rencana restrukturisasi pembiayaan akibat pandemi Covid-19. Hal tersebut merupakan akibat dari besarnya alokasi yang disediakan untuk pembiayaan tanpa adanya manajemen risiko yang baik di semua provinsi di Indonesia, termasuk Aceh. Aset bank syariah hingga 2020 terus menunjukkan perkembangan yang positif dengan tumbuhnya DPK dan pembiayaan yang disalurkan.

Pada bulan Maret 2020, total aset keuangan syariah Indonesia (tidak termasuk saham syariah) mencapai Rp, 1.497,44 triliun atau USD 91,49 Miliar. Perbankan Syariah mempunyai nilai

aset terbesar pada 10 provinsi salah satunya provinsi Nanggroe Aceh Darussalam sebanyak 4,91% (OJK, 2020). Adapun pertumbuhan pada sektor perbankan secara rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2
Pertumbuhan Bank Syariah di Aceh tahun 2019-2020

| | 2019 | Juni 2020 |
|------------|-------------|------------------|
| Asset | 6,53% | 27,56% |
| Pembiayaan | 2,71% | 74,23% |
| DPK | 8,06% | 14,35% |

Sumber:Ojk 2020.

Berdasarkan tabel diatas pertumbuhan perbankan syariah di Aceh tersebut dapat dikatakan bahwa perbankan syariah dari segi aset, pembiayaan dan DPK terus mengalami pertumbuhan yang cukup baik dari tahun ke tahun berikutnya, dimana perbankan syariah di Aceh mengalami rata-rata pertumbuhan dari rentang waktu selama 3 tahun, dimana pada juni 2020 pertumbuhan Aset mencapai 27,56%, pembiayaan 74,23% dan DPK 14,35% (data diolah penulis, 2020).

Perekonomian Aceh yang mulai tidak stabil selama Covid-19 juga berdampak pada tunggakan pembiayaan khususnya pada Bank Aceh Syariah. Dimana berdasarkan laporan keuangan Bank Aceh yang dilihat dari laba sebelum pajak, Total Aset, DPK dan pembiayaan seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3
Tren Data Keuangan Bank Aceh periode Desember 2020
dan Oktober 2021

| | Desember 2020 | Oktober 2021 |
|-------------------|----------------------|---------------------|
| LabaSebelum Pajak | 420.076 | 375.464 |
| Total Aset | 25.480.963 | 29.753.669 |
| DanaPihak Ketiga | 21.574.036 | 26.046.921 |
| Pembiayaan | 15.279.249 | 16.177.457 |

Sumber: Laporan keuangan Bank Aceh syariah.

Tabel 1.3 di atas memaparkan tentang tren data keuangan Bank Aceh periode Desember 2020-Oktober 2021 yang dilihat dari Laba sebelum pajak, Total Aset, DPK, dan Pembiayaan yang terus mengalami peningkatan. Dan sepanjang tahun 2020 PT Bank Aceh Syariah mencatat kinerja positif meskipun laba yang sedikit mengalami penurunan namun hal tersebut tidak menghambat pertumbuhan pembiayaannya.

Sementara itu, total aset bank tersebut hingga Juni 2021 meningkat sebesar 29,7 triliun. Bila dilihat dari sisi dana pihak ketiga (DPK) periode 2021 penghimpunan DPK mencapai 26 triliun. Adapun pembiayaan yang disalurkan bank meningkat mencapai 16 triliun.

Secara teoritis semakin besarnya persentase pembiayaan yang dibagikan tanpa manajemen risiko yang memadai maka akan semakin mudah pembiayaan bermasalah terjadi (Ibrahim & Rahmati, 2017). Pemimpin Divisi Sekretariat Perusahaan Bank Aceh Syariah mengungkapkan bahwa Rasio pembiayaan bermasalah atau NPF bank masih terkendali. Bank Aceh Syariah periode 2020, masih bisa dijaga di bawah level 3% yakni sebesar

1,53%. Rendahnya NPF ini sejalan dengan pengetatan mitigasi yang dilakukan Bank Syariah. Hal tersebut berdampak pada kesehatan bank, semakin tinggi persentase pembiayaan bermasalah maka semakin rendah tingkat kesehatan bank tersebut (Manik, 2021).

Sampai dengan Desember 2020, Bank Aceh Syariah telah memiliki 174 jaringan kantor terdiri dari 1 kantor pusat, 26 kantor cabang, 90 kantor cabang pembantu, 27 kantor kas, 12 mobil kas keliling tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di kota Medan dan 18 Payment point. Bank juga melakukan penataan kembali lokasi kantor sesuai dengan kebutuhan. Diantara beberapa kantor cabang Bank Aceh Syariah salah satunya kantor cabang Meulaboh dengan jumlah keseluruhan karyawan pada kantor cabang tersebut sekitar 107 orang. Dan memiliki 4 kantor cabang pembantu, 3 kantor kas dan 2 kantor payment point (Bank Aceh, 2020).

Berdasarkan laporan keuangan Bank Aceh Meulaboh di mana pembiayaan yang bermasalah pada bank selama 2020 hingga 2021 hanya meningkat hanya sekitar 400 juta rupiah yang menunjukkan bahwa kinerja Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh baik meski di masa pandemi covid-19 saat ini. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa pembiayaan bermasalah pada Bank Aceh Syariah cabang Meulaboh berada pada persentase rendah. Mengingat ada beberapa bank yang memiliki persentase pembiayaan bermasalah hingga 3-4%. Prestasi itu menunjukkan bahwa Bank Aceh syariah Meulaboh

tentunya menerapkan strategi tertentu untuk mengantisipasi pembiayaan bermasalah di masa pandemi ini. Dimana strategi sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk dapat mencapai keberhasilan usaha.

Dalam teori strategi disebutkan, bahwa pada saat perusahaan ingin meningkatkan penjualan termasuk pada pembiayaan maka strategi ini berkaitan dengan strategi pemasaran, dimana bank menjual produk kepada nasabah dengan margin yang lebih rendah atau bahkan dengan pelayanan produk yang lebih baik dan sesuai kondisi pandemi. Dengan meningkatkan strategi marketing, bank juga dapat menjaga stabilitas pembiayaannya. Maka strategi yang ditempuh dapat berfokus pada beberapa hal diantaranya strategi harga, strategi produk, strategi meningkatkan kualitas layanan dan juga bank menerapkan strategi dalam penambahan waktu angsuran untuk menjaga pembiayaan bermasalah tidak meningkat selama covid-19. Sehingga di masa pandemi, dalam hal ini bank dapat menggunakan strategi tersebut untuk menjaga stabilitas pembiayaannya.

Menurut Makmur dan Safrizal (2015) dalam Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos, Harga secara umum merupakan suatu strategi bagi marketing manager dalam meningkatkan penjualan, penetapan harga mempengaruhi kemampuan perusahaan menarik minat konsumen.

Dalam jurnal yang sama menyebutkan produk juga bagian dari strategi, dimana strategi produk dilakukan dengan menetapkan cara

atas penyediaan produk yang tepat bagi pasar, sehingga dapat memuaskan para konsumennya sekaligus dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Bank mempromosikan produk yang ditawarkan agar masyarakat mengetahui dan berminat membeli produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan dan keinginan mereka (Buchory, 2015). Terutama di masa pandemi ini bank sendiri harus lebih kreatif dalam menyesuaikan produk yang ditawarkan terutama pada produk pembiayaan untuk lebih disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan nasabah. Hingga saat ini Bank Aceh telah berusaha memberikan layanan produk sesuai dengan kondisi pandemi melalui program PEN dan program pembiayaan konsumtif.

Sedangkan Mahmoedin (1992) menyatakan bahwa persaingan dalam industri perbankan menyebabkan setiap bank akan menampilkan layanan yang lebih baik untuk dapat menarik minat calon pelanggan maupun pelanggan yang telah ada sehingga kualitas layanan merupakan faktor vital dalam menciptakan *Superior Value* untuk pelanggan hal tersebut menjadi batu loncatan bagi perubahan untuk mendapatkan keunggulan bersaing. Selain itu bank juga memberikan fasilitas perpanjangan jangka waktu pelunasan angsuran agar tidak terjadinya pembiayaan bermasalah terutama pada masa pandemi.

Menurut Sidaruk (2012) strategi tersebut dilakukan melalui penambahan jangka waktu pelunasan dan ditandai dengan perjanjian baru yang harus memenuhi kepentingan kedua belah

pihak. Keempat hal tersebut menjadi bagian dari strategi dalam menjaga stabilitas pembiayaan bermasalah di masa pandemi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan ingin mengkaji lebih jauh strategi yang diterapkan oleh Bank Aceh Syariah cabang Meulaboh pada sektor pembiayaannya di masa pandemi covid-19 sekarang ini, sehingga angka pembiayaan bermasalah pada bank tersebut berada dalam persentase angka yang baik. Dengan judul penelitian **“Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh Dalam Menjaga Stabilitas Pembiayaan Bermasalah Di Masa Pandemi Covid-19”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil suatu rumusan masalah dengan maksud akan memperjelas apa yang akan penulis kemukakan yaitu penulis mencoba untuk memberikan deskriptif kualitatif, maka dapat diambil rumusan masalahnya sebagai berikut yaitu:

1. Bagaimana strategi harga yang diterapkan dalam masa pandemi covid-19 pada Bank Aceh Syariah cabang Meulaboh?
2. Bagaimana strategi produk yang diterapkan dalam masa pandemi covid-19 pada Bank Aceh Syariah cabang Meulaboh?

3. Bagaimana strategi kualitas layanan yang diterapkan dalam masa pandemi covid-19 pada Bank Aceh Syariah cabang Meulaboh?
4. Bagaimana strategi jangka waktu yang diterapkan dalam masa pandemi covid-19 pada Bank Aceh Syariah cabang Meulaboh?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan strategi harga pada Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh dalam menjaga stabilitas pembiayaannya selama pandemi covid-19.
2. Untuk mengetahui penerapan strategi produk pada Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh dalam menjaga stabilitas pembiayaannya selama pandemi covid-19.
3. Untuk mengetahui penerapan strategi kualitas layanan pada Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh dalam menjaga stabilitas pembiayaannya selama pandemi covid-19.
4. Untuk mengetahui penerapan strategi perpanjangan jangka waktu pada Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh dalam menjaga stabilitas pembiayaannya selama pandemi covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dari sisi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan/referensi atas penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dan sebagai khazanah keilmuan dalam menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah terutama pengetahuan tentang sistem perbankan syariah.

2. Dari Sisi praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat menjadi rekomendasi dan bahan masukan bagi seluruh perbankan syariah yang ada di Aceh terkait strategi dalam menjaga pembiayaan tetap stabil di masa covid saat ini serta mengantisipasi terjadinya pembiayaan bermasalah.

3. Dari sisi pemerintahan

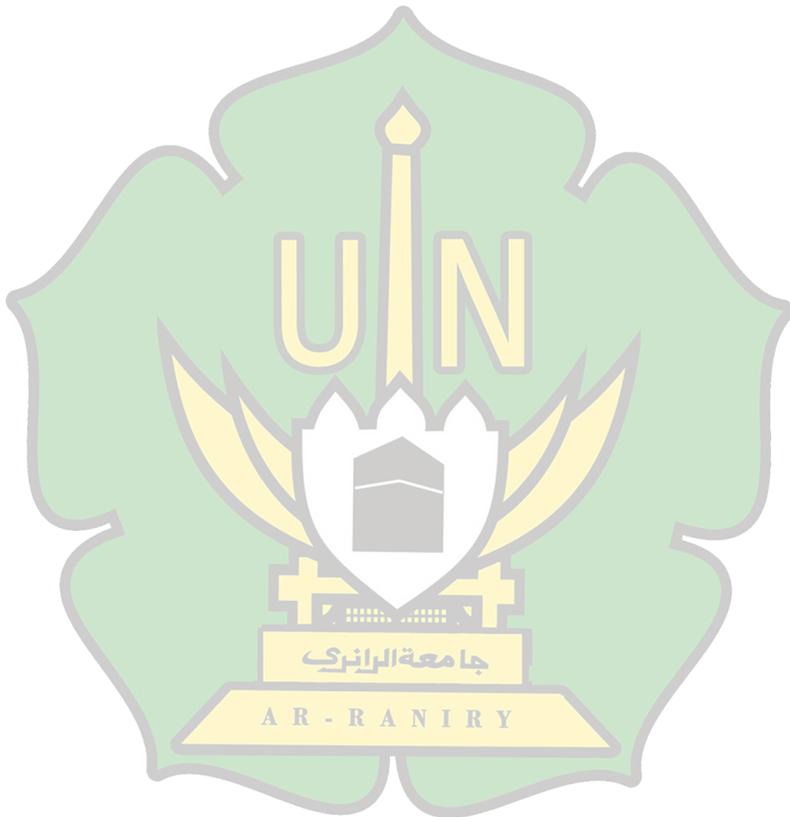
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan refersi atau rujukan aat membuat keputusanke pemerintahan

1.5 Sistematika Pembahasan

Agar mudah dipahami maka penulis akan menyajikan sistematika pembahasan penelitian yang tersusun menjadi satu kesatuan dan runtut. Penlis akan mencantumkan sistematika pembahasan yang memaparkan isi dari skripsi secara umum yang terdiri dari 5 bab. Adapun sistematika pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bab I Merupakan bab yang terdiri dari latar belakang masalah yang menjadi dasar dari permasalahan penelitian ini, rumusan masalah adalah masalah-masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang merupakan bagaimana tujuan dan manfaat atas dilakukannya penelitian ini.
- Bab II Merupakan bab yang menjelaskan mengenai teori-teori yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Bab ini juga menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya juga berisi kerangka berpikir.
- Bab III Merupakan menjelaskan tentang pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.
- Bab IV Merupakan pembahasan. Pada bab ini memaparkan hasil penelitian di mana hasil akan dipaparkan dalam bentuk teks naratif dan dalam bentuk tabel untuk mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian ini.
- Bab V Merupakan kesimpulan dan saran. Pada bab ini peneliti merangkum hasil penelitian yang bertujuan agar pembaca dapat mengetahui kesimpulan dari penelitian. Selanjutnya peneliti juga memberikan saran kepada pihak bank tentang mengantisipasi terjadinya pembiayaan bermasalah dan juga masukan bagi seluruh

perbankan syariah yang ada di Aceh terkait strategi dalam menjaga pembiayaan tetap stabil di masa covid serta saran kepada peneliti selanjutnya untuk memperdalam dari penelitian ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Strategi

Definisi dari kata strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (David, 2011).

Istilah strategi sering digunakan oleh masyarakat untuk menggambarkan berbagai makna seperti rencana, taktik ataupun cara untuk mencapai tujuan diinginkan. Strategi adalah perencanaan dan manajemen guna mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi juga harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Effendy, 2007).

Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa pengertian strategi adalah tindakan yang dilakukan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan strategi bisnis adalah strategi mencapai tujuan yang sering dianalogikan dengan strategi catur, yang dimana sistematisa berpikir, penyusunan rencana, kesiapan melangkah, keberanian mengambil resiko dan gairah untuk memenangkan pertandingan merupakan beberapa karakteristik permainan catur yang relevan dengan praktik pengelolaan bisnis (Joewono, 2012). Strategi yang baik dan tepat memiliki proses yang lebih terperinci.

Manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Manajemen strategi meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi (perencanaan strategi atau perencanaan jangka panjang), implementasi strategi dan evaluasi serta pengendalian. Manajemen strategi menekankan pada pengamatan dan evaluasi peluang dan ancaman lingkungan dengan melihat kekuatan dan kelemahan perusahaan.

Menurut David (2011:6) adapun tahap yang dilakukan untuk perumusan strategi yakni, (1) Pengembangan strategi, (2) Identifikasi peluang dan ancaman eksternal suatu organisasi, (3) Kesadaran akan kekuatan dan kelemahan internal, (4) Penetapan tujuan jangka panjang, (5) Pencarian strategi-strategi alternatif, (6) Pemilihan strategi tertentu untuk mencapai tujuan. Perumusan strategi mencakup penentuan bisnis apa yang akan di masuki, bisnis apa yang tidak akan dijalankan, bagaimana mengalokasikan sumber daya, perlukah ekspansi atau diversifikasi operasi dilakukan, perlukah perusahaan terjun ke pasar internasional, perlukah merger atau penggabungan usaha dibuat dan bagaimana menghindari pengambilalihan yang merugikan. Karena tidak ada organisasi yang memiliki sumber daya yang tak terbatas, para penyusun strategi harus memutuskan strategi alternatif mana yang akan paling menguntungkan perusahaan.

Adapun tahap penerapan strategi mengharuskan perusahaan menetapkan tujuan, memotivasi karyawan, mengalokasikan

sumberdaya sehingga strategi-strategi yang dirancang dapat dijalankan. Adapun tahapan dari penerapan strategi, (1) Pengembangan budaya yang suportif pada strategi, (2) Penciptaan struktur organisasional yang efektif, (3) Pengerahan ulang upaya-upaya pemasaran, (4) Penyiapan anggaran, (5) Pengembangan serta pemanfaatan sistem informasi, (6) Pengkaitan kompensasi karyawan dengan kinerja organisasi. Implementasi strategi membutuhkan sikap disiplin, komitmen yang kuat serta pengorbanan. Berhasil tidaknya sebuah strategi tergantung pada kemampuan manajer dalam meningkatkan semangat karyawannya.

Tahap terakhir dalam manajemen strategi yaitu tahap penilaian yakni untuk mengukur strategi tersebut apakah berjalan dengan baik, penilaian atau evaluasi. Penilaian strategi merupakan cara utama untuk memperoleh informasi semacam ini. Adapun tahap penilaian strategi, (1) Peninjauan ulang faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan bagi strategi saat ini, (2) Pengukuran kinerja, (3) Pengambilan langkah korektif.

Terkait manajemen strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen strategi yang digunakan bank untuk menjaga pembiayaan tetap stabil selama pandemi. Sesuai fakta dimana sebaran covid-19 melemahkan kinerja bank bahkan meningkatkan risiko pembiayaan sehingga stabilitas keuangan bank terganggu (Disemadi & Shaleh, 2020).

Hal tersebut mengharuskan bank mencari peluang guna mempertahankan kinerja perusahaan dan memperkecil risiko

pembiayaan bermasalah. Terkait hal diatas, beberapa strategi yang dapat digunakan bank yaitu strategi penentuan harga, produk, meningkatkan kualitas layanan dan perpanjangan jangka waktu.

2.2 Harga

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:439), harga adalah jumlah yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa atau jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk keuntungan memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga merupakan jumlah yang dibayarkan untuk suatu produk atau jasa atau jumlah semua nilai yang ditukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan barang atau jasa tertentu. Harga yang dimaksud di sini adalah harga yang dihasilkan oleh biaya dan keuntungan barang yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Tingkat harga yang ditetapkan mempengaruhi kuantitas barang yang dijual. Selain itu secara tidak langsung harga juga mempengaruhi biaya, karena kuantitas yang terjual berpengaruh pada biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan efisiensi produksi. Oleh karena itu penetapan harga mempengaruhi pendapatan total dan biaya total, maka keputusan dan strategi penetapan harga memegang peranan penting dalam setiap perusahaan. Harga memiliki dua peranan utama dalam proses pengambilan keputusan para pembeli, yaitu peranan alokasi dan peranan informasi. Peranan alokasi dari harga adalah fungsi

harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan kekuatan membelinya.

Adanya harga dapat membantu para pembeli untuk memutuskan cara mengalokasikan kekuatan membelinya pada berbagai jenis barang dan jasa. Pembeli membandingkan harga dari berbagai alternatif yang tersedia, kemudian memutuskan alokasi dana yang dikehendaki. Peranan informasi dari harga adalah fungsi harga dalam “mendidik” konsumen mengenai faktor produk, misalnya kualitas. Hal ini terutama bermanfaat dalam situasi di mana pembeli mengalami kesulitan untuk menilai faktor produk atau manfaatnya secara objektif.

Persepsi yang sering berlaku adalah bahwa harga yang mahal mencerminkan kualitas yang tinggi. Pada dasarnya ada empat jenis tujuan penetapan harga, yaitu: Tujuan berorientasi pada laba, volume, citra, dan tujuan stabilisasi harga dimana dalam pasar yang konsumennya sangat sensitif terhadap harga, bila suatu perusahaan menurunkan harganya, maka para pesaingnya harus menurunkan pula harga mereka. Kondisi seperti ini yang mendasari terbentuknya tujuan stabilisasi harga dalam industri. Tujuan stabilisasi dilakukan dengan jalan menetapkan harga untuk mempertahankan hubungan yang stabil antara harga suatu perusahaan dan harga pemimpin. Tujuan penetapan harga memiliki implikasi penting terhadap strategi bersaing perusahaan.

Tujuan yang ditetapkan harus konsisten dengan cara yang ditempuh perusahaan dalam menetapkan posisi relatifnya dalam persaingan. Misalnya, dalam pemilihan tujuan laba mengandung makna bahwa perusahaan akan mengabaikan harga para pesaing. Pilihan ini dapat diterapkan dalam 3 kondisi, yaitu tidak ada pesaing, perusahaan beroperasi pada kapasitas produksi maksimum dan juga harga bukanlah merupakan atribut yang penting bagi pembeli. Berbeda dengan tujuan laba, pemilihan tujuan volume dilandaskan pada strategi mengalahkan atau mengatasi persaingan. Sedangkan tujuan stabilisasi didasarkan pada strategi menghadapi atau memenuhi tuntutan persaingan.

Dalam tujuan volume dan stabilisasi, perusahaan harus dapat menilai tindakan pesaingnya. Dalam tujuan berorientasi pada citra, perusahaan berusaha menghindari persaingan dengan jalan melakukan diferensiasi produk atau dengan jalan melayani segmen pasar khusus.

Bagi perbankan, terutama bank yang berdasarkan prinsip konvensional harga adalah bunga, biaya administrasi, biaya provisi dan komisi, biaya kirim, biaya tagih, biaya sewa, biaya iuran, dan biaya-biaya lainnya sedangkan harga bagi bank berdasarkan prinsip syariah adalah bagi hasil. Dimana keuntungan berasal dari kegiatan yang diperoleh dari investasi, nantinya akan menentukan bagian yang akan dibagi kepada nasabah pembiayaan

Tinggi keuntungan yang diperoleh maka semakin tinggi pula bagi hasil yang diterima. Keuntungan yang diperoleh tersebut akan di

bagi hasilkan kepada nasabah yang menyimpan dananya di bank (Admin, 2013).

Terdapat empat indikator yang mencirikan harga, yaitu: keterjangkauan harga, kesesuaian harga dan kualitas produk, daya saing harga dan kesesuaian harga dan imbal hasil (Kotler dan Armstrong, 2008: 278). Indikator tersebut tertuang dalam Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional yaitu No.11/ POJK.03/ 2020.

Kebijakan yang diterapkan pihak bank, dimana bank memberikan fasilitas pembiayaan bagi nasabah yang terdampak covid berupa pengurangan margin atau bagi hasil untuk jangka waktu tertentu dan menyesuaikan persyaratan sesuai sektor ekonomi, 21 alternatif kondisi nasabah, serta tetap mengacu pada peraturan OJK, terutama untuk Usaha Kecil Dan Menengah.

Strategi yang diciptakan merupakan kebijakan bank untuk menarik minat nasabah pada produk pembiayaan salah satunya dengan prosedur yang mudah dan margin yang rendah (Asri, 2018). Lain halnya pada transaksi murabahah, diskon dalam pelunasan murabahah adalah pemberian potongan atas pelunasan pembiayaan murabahah yang diberikan ketika nasabah melakukan pelunasan hutang sebelum jatuh tempo. Potongan harga yang diterima oleh bank syariah dari pemasok pada prinsipnya adalah milik nasabah sehingga mengurangi harga pokok barang yang akan diperjual belikan kepada nasabah. Penetapan diskon ini merujuk pada fatwa DSN no 23/DSN-MUI/III/2002 tentang potongan pelunasan dalam

murabahah. Besar potongan diserahkan pada kebijakan dan pertimbangan LKS (Afrida, 2015).

2.3 Produk

Menurut Tjiptono (2008) produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Hal tersebut merupakan elemen penting dalam sebuah program pemasaran.

Produk mempengaruhi strategi pemasaran lainnya. Pembelian sebuah produk bukan hanya sekedar untuk memiliki produk tersebut tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain itu produk didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi dan keinginan pelanggan, artinya apapun wujudnya, selama itu dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan kita dapat dikatakan sebagai produk (Kasmir, 2004: 186).

Strategi produk memiliki siklus hidup yang terdiri dari 7 tahapan yaitu, membangkitkan dan menyaring konsep atau gagasan, perencanaan dan pengembangan produk, uji pemasaran, tahap pengenalan, tahap pertumbuhan pasar, tahap kejenuhan, dan tahap penurunan atau penghapusan produk (T, Nur Afrillita, 2013).

Perlu dipahami, bahwa dalam sebuah produk berlaku siklus hidup. Maksudnya suatu produk akan berada dititik jenuh jika konsumen sudah terlalu lama memanfaatkan produk tersebut atau

ada produk lain yang lebih unggul. Maka dari itu, perusahaan harus menciptakan produk baru atau menyempurnakan produk yang sudah ada agar tetap menjadi pilihan konsumen serta mampu bersaing di 23lternat perbankan.

Saat ini, produk perbankan syariah terus berkembang melalui penyediaan berbagai macam produk dan layanan terbaru perbankan serta solusi keuangan yang lebih beragam. Upaya ini disebut dengan inovasi produk perbankan syariah. Inovasi produk perbankan syariah ini menjadi pilar utama perkembangan perbankan syariah (Himatansi, 2009). Upaya tersebut menjadi metode 23lternativeyang menjanjikan dan dapat menikmati seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Seiring pemenuhan kebutuhan masyarakat, inovasi produk yang diciptakan akan lebih variatif (Indriati, 2011).

Menurut Al Arif (2010: 33) bahwa produk yang ditawarkan oleh bank syariah ada 3 macam yaitu produk penghimpun dana (*funding*) dengan akad Mudharabah dan Wadiah. Produkpenyaluran dana (*financing*) terdiri dari tabungan berjangka dan deposito berjangka. Dan yang terakhir produk jasa (*service*).

Adanya keberagaman produk dapat memberi ruang bagi debitur memilih jenis produk yang dibuthkan oleh calon debitur. Menurut Kotler (2009:15) variasi produk ialah kumpulan yang terdiri dari berbagai macam produk yang kemudian akan ditawarkan dan dijual ke pasar.

Variasi produk dapat diartikan sebagai produk yang memiliki desain atau jenis berbeda dan diproduksi oleh perusahaan yang berbeda pula. Variasi produk merupakan yang membedakan produk antara perusahaan dikategori produk yang sama (Goofer P, Mikel, 2010). Dari beragam produk yang ditawarkan, tentunya ada produk yang menjadi andalan para debitur. Produk tersebut tentunya menjadi incaran masyarakat. Sehingga akan semakin banyak masyarakat yang tertarik bertransaksi pada bank tersebut.

Maka dari itu bank akan terus mengembangkan atau menyempurnakan produknya menjadi lebih unggul dari sebelumnya. Keunggulan sebuah produk dikarenakan adanya perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran pesaing. Adanya unsur dalam keunggulan suatu produk diantaranya manfaat, nilai dan keunikan, dari sebuah perusahaan, dan ditinjau dari perspektif pelanggan, yang didasarkan oleh pemahaman akan kebutuhan serta keinginan pelanggan, dan juga faktor subjektif mereka (Henard dan Szimanski, 2001)

Produk mempunyai beberapa komponen yaitu keanekaragaman (*product variety*). Kualitas (*quality*), desain (*desain*), bentuk (*features*), merek (*brand*), kemasan (*packing*), ukuran (*sizes*), pelayanan (*services*), jaminan (*warranties*) dan pengembalian (*returns*), sesuai dengan yang diungkapkan Kotler (2000). Namun beberapa komponen yang berlaku di bank mulai dari keanekaragaman produk, kualitas layanan, jaminan dan pengembalian. Produk

Pada produk terdapat segmentasi pasar dimana segmentasi pasar disebut sebagai proses yang dilakukan oleh perusahaan dalam menetapkan pasar suatu produk atau jasa ke dalam beberapa segmen/kelompok, dengan ditetapkannya segmentasi pasar, maka sistem pemasaran pada perusahaan akan lebih terarah, efektif dan efisien sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan pelayanan kepada konsumen. Adapun variabel yang digunakan untuk mensegmentasikan pasar yang didasarkan pada karakteristik konsumen dapat dibedakan menjadi tiga bagian yaitu (Al Arif, 2010: 91):

1. Segmentasi demografis dan sosioekonomi

Segmentasi populasi melibatkan faktor-faktor seperti jenis kelamin, usia, dan ukuran keluarga. Sosial ekonomi meliputi pendapatan, pendidikan, kelas sosial, agama, dan kebangsaan. Faktor-faktor ini merupakan dasar yang paling populer untuk mengelompokkan kelompok pelanggan, karena kebutuhan, keinginan, dan tingkat penggunaan konsumen biasanya terkait erat dengan variabel demografis dan sosial ekonomi, dan lebih mudah diukur daripada variabel lainnya.

2. Segmentasi Psikografis

Segmentasi geografis adalah membagi pasar menjadi kelompok-kelompok yang berbeda sesuai dengan karakteristik kelas sosial, gaya hidup dan karakteristik kepribadian. Oleh karena itu, produk yang cocok untuk kelompok yang terbagi ini

dapat dibuat sesuai dengan karakteristik kelas sosial, gaya hidup, dan kepribadian.

3. Segmentasi Geografi

Segmentasi geografis adalah pasar yang terbagi menjadi beberapa unit geografis, seperti negara, provinsi, kota, daerah pedesaan, atau perumahan/pemukiman. Bank dapat memutuskan untuk melakukan bisnis di semua wilayah, tetapi lebih memperhatikan kebutuhan yang berbeda yang mereka hadapi. Karena kebutuhan setiap unit geografis akan berbeda, misalnya kebutuhan masyarakat di perkotaan dan pedesaan pasti akan berbeda.

2.4 Kualitas Layanan

Pelayanan merupakan hal penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Dalam menjalankan bisnisnya, perbankan menjadikan pelayanan sebagai sebuah tanggung jawab bank kepada nasabahnya. Jika nasabah diberikan pelayanan yang baik dan mampu mengoptimalkan kepuasan nasabah, hal tersebut berpengaruh baik terhadap operasional hingga keuangan bank. Bank akan memiliki pandangan baik di mata nasabah dan masyarakat, sehingga akan semakin bertambah jumlah nasabah yang bertransaksi pada bank tersebut sehingga terwujudnya loyalitas nasabah.

Kualitas layanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi keunggulan dalam bersaing apabila di rancang

dengan baik dan kemudian diimplementasikan dengan tepat. Pada perbankan, kualitas produk suatu bank dinilai dari kualitas layanan dari bank tersebut. Hal pokok yang mendasari kualitas layanan adalah indikator-indikatornya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, tanpa memandang jenis layanan(Wahlers, 1994, hal. 230).

Dimensi kualitas jasa layanan *servqual* dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek untuk mengukur tingkat kualitasnya. Menurut Parasuraman et al. Dalam Purnama (2006:22) terdapat 5 aspek pokok dalam kualitas layanan yaitu :

1. Tangibels (Bukti Langsung) yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada dunia luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, status badan usaha dan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata bahwa penyedia jasa memberikan jasa, termasuk fasilitas fisik (gedung, gudang, dll). Peralatan dan perlengkapan (teknologi) yang digunakan, serta penampilan karyawan.
2. Reliability (Keandalan) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya seperti yang dijanjikan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang sama, bebas kesalahan, sikap simpatik kepada semua pelanggan, dan akurasi yang tinggi.

3. Responsiveness (Daya Tanggap) adalah kemampuan untuk membantu dan menyediakan layanan yang tepat waktu dan tepat kepada pelanggan melalui transmisi informasi yang jelas.
4. Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empathy adalah sikap pelayanan yang memberikan perhatian yang bersifat individual kepada debitur dengan memahami keinginan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang debitur, memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

Tujuan utama dilakukannya pelayanan yang berkualitas tidak lain ialah untuk memperoleh kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan, kemauan untuk membayar lebih, serta enggan untuk beralih produk, hal tersebut merupakan pendapat zeithaml dalam Chang & Chen (1998).

Dalam sektor perbankan, kepuasan nasabah diperoleh dari pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan. Variabel ini didasarkan pada penilaian kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan, kepuasan dikaitkan dengan bisnis perbankan secara umum, serta perbandingan antara pengharapan dan kenyataan (Suryanto, FX Sugianto dan Sugiarti, 2002). Persaingan pada setiap

perusahaan yang mengakibatkan perusahaan tersebut akan berusaha keras meningkatkan kualitas pelayanannya agar terciptanya *superior value* bagi pelanggan. Hal tersebut merupakan batu loncatan bagi perusahaan menembus superioritas pada pasar (Menon, Jaworski dan Kohli, 1997, p.187).

2.5 Jangka waktu angsuran

Selain 3 indikator yang telah disebutkan sebelumnya, perpanjangan jangka waktu angsuran tidak kalah pentingnya. Sistem angsuran merupakan suatu pembayaran atau pelunasan atas uang, barang atau jasa secara bertahap atau berkala dengan cara cicilan atau pembayaran sebagian dengan besar pembayaran dan jangka waktunya telah ditentukan sesuai kesepakatan kedua belah pihak yang membayar dan penerima pembayaran. Jangka waktu pelunasan adalah waktu yang diberikan kepada debitur untuk melunasi seluruh nilai pinjaman, termasuk bagi hasil.

Pembiayaan yang disalurkan memiliki jangka waktu tertentu, meliputi masa pemulangan jumlah pembiayaan yang telah disepakati. Meliputi jangka pendek, menengah atau jangka panjang (Khasmir, 2015:87).

Jangka waktu atau yang disebut perpanjangan pembiayaan bermasalah merupakan suatu upaya pembenahan pembiayaan dengan mencari jalan keluar dalam bentuk *preventif* terhadap timbulnya pembiayaan bermasalah. Perpanjangan pembiayaan tersebut merupakan suatu kebijakan bank menyelamatkan

pembiayaan debitur yaitu dengan jalan memberikan fasilitas tambahan waktu pelunasan. Jangka waktu pelunasan yang panjang akan memperkecil tanggungan angsuran nasabah perbulannya, sehingga hal tersebut dapat sedikit meringankan beban debitur. Oleh sebab itu, bank memberikan perpanjangan jangka waktu pelunasan agar semakin meningkatkan kesempatan pengembalian pembiayaan secara lancar (Halolo, 2010:49).

Namun dalam menentukan lamanya jangka waktu angsuran, bank akan meninjau dari kemampuan debitur, dilihat dari pendapatan yang diperoleh nasabah tersebut, ekonomis dari barang modal yang dibiayai dan dipergunakan oleh debitur dan jangka waktu pemakaian yang ditentukan oleh pihak yang berwenang.

Pelayanan pembiayaan ditangani secara kekeluargaan, mulai dari saat nasabah mengajukan pembiayaan hingga saat nasabah melunasi angsuran, dan apabila terjadi masalah pada saat pelunasan berlangsung, bank akan melakukan pendekatan emosional dengan debitur yang berkendala bayar sehingga debitur bersedia melunasi seluruh cicilan (Faozah dan Fattah, 2015).

Dengan pertimbangan, serta memperhatikan prinsip kehati-hatian, kemudian bank akan mengambil kebijakan penambahan jangka waktu pembayaran sehingga angsurannya lebih kecil, agar nasabah tidak merasa tertekan dan mau membayar dan semua itu akan berdampak baik pada pembiayaan bank tersebut. Kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia melalui UU Nomor 2 Tahun 2020 dan POJK Nomor 11/POJK.03/2020 yang

memberi kelonggaran pada debitur yang mengalami kesulitan akibat pandemi Covid-19 telah relevan dengan perintah dalam QS. Al-Baqarah (280). Kedua peraturan tersebut merupakan landasan hukum bagi perbankan untuk memberikan *restrukturisasi* pembiayaan kepada debitur yang terdampak pandemi Covid-19 (Wahyuni, 2021).

Perpanjangan jangka waktu angsuran jadi sebuah strategi penyelamatan pembiayaan. Hal tersebut menjadi upaya perbankan memperbaiki posisi pembiayaan bahkan keuangan perusahaan. Sesuai dengan kemampuan bisnis klien pada saat itu, berharap pembiayaan nasabah baik dan lancar dan juga nasabah dapat menyelesaikan sisa pembiayaan yang masih beroperasi (Harmoko, 2018).

Namun perpanjangan jangka waktu tidak mungkin diberikan kepada semua pembiayaan bermasalah hanya diberikan kepada debitur yang beritikad baik dan usahanya masih memiliki prospek yang baik meski omsetnya turun. Sama halnya pada perjanjian pembiayaan dan perjanjian lainnya yang bersangkutan dengan pemberian perpanjangan pembiayaan kecuali tentang ketentuan waktu berakhirnya pembiayaan yang berdasarkan perjanjian perpanjangan pembiayaan. Ketentuan dan dasar hukum perpanjangan pembiayaan adalah surat edaran Bank Indonesia No. 23/121 BPPP tanggal 28 Februari 1991 menyebutkan bentuk dari penyelamatan pembiayaan bermasalah atau berupa (Sidauruk, 2012) :

a. Penjadwalan kembali (*Rescheduling*) yaitu perubahan syarat pembiayaan yang hanya menyangkut jadwal pembayaran atau jangka waktunya. *Rescheduling* yang berarti memperpanjang jangka waktu, sehingga debitur mempunyai waktu lebih longgar untuk mencari penyelesaian yang lebih menguntungkan atau dengan memperpanjang jangka waktu angsuran sehingga angsuran pertama lebih ringan sesuai dengan kemampuannya. Jumlah pembayarannya kembali tiap angsuran dapat disesuaikan dengan perkembangan likuiditas keuangan debitur tiap akhir bulan atau kwartal. Dengan demikian debitur diharapkan mampu melunasi pembiayaan yang tertunggak tanpa harus mengorbankan kelancaran operasi bisnis perusahaan mereka. Dan juga debitur tidak terdesak untuk melunasi hutangnya dan memberikan kesempatan debitur mencari sumber dana pelunasan. Langkah tersebut dilakukan bila terbukti kondisi keuangan debitur aman tidak mengkhawatirkan, selain itu usaha debitur memiliki peluang yang baik di masa depan dan likuiditas keuangan yang sedang debitur hadapi hanya bersifat sementara. Namun waktu perpanjangan tanggal jatuh tempo dalam *rescheduling* juga tidak boleh terlalu lama hal itu dapat mengurangi tingkat keseriusan penanganan pembiayaan bermasalah.

Reschedule pembiayaan sebagai bagian dari restrukturisasi kredit terhadap debitur yang kesulitan membayar pokok bahkan margin namun debitur masih memiliki peluang usaha

yang baik dan dinilai mampu mencukupi kewajiban setelah restrukturisasi (Oktavira, 2020).

- b. Persyaratan Kembali (*Reconditioning*) ialah perubahan persyaratan, yang termasuk perubahan jadwal angsuran, jangka waktu atau persyaratan lainnya, selama tidak ada perubahan saldo pembiayaan. Perubahan ini sesuai permasalahan debitur dalam menjalankan usahanya. Perubahan yang dilakukan dengan mengurangi bagi hasil promosi bank dari 65% dan menurun hingga 55%. Perubahan yang dilakukan, mulai dari merubah jadwal pembayaran, jadwal angsuran, serta jangka waktu atau pemberian potongan (Susanti, 2006).
- c. Penataan Kembali (*Restructuring*) merupakan upaya penyelamatan pembiayaan paksa bank syariah dengan mengubah struktur pembiayaan yang menjadi basis pembiayaan. Perubahan peningkatan dana bank, pengubahan seluruh atau sebagian tunggakan menjadi pembiayaan baru, dan/atau perubahan syarat pembiayaan untuk mengubah sebagian atau seluruh pembiayaan dapat dilakukan melalui perubahan (Djamil, 2012:1).
 - 1). Pembiayaan dana nyaman.
 - 2) Konversi kontrak pembiayaan.
 - 3) Konversi pembiayaan menjadi surat berharga Syariah jangka menengah. Surat Berharga Syariah Interim adalah bukti investasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum Syariah yang biasanya diperdagangkan di pasar uang atau pasar modal dengan jangka waktu 3 (tiga) sampai 5 (lima) tahun, dengan menggunakan akad mudharabah

atau musyarakah. 4) Transfer pembiayaan ke perusahaan klien pemegang saham sementara. Penyertaan sementara adalah bentuk pembelian saham atau konversi pembiayaan menjadi saham dalam perusahaan nasabah. Konversi ini dilakukan untuk mengatasi kegagalan penyaluran dana dalam jangka waktu tertentu. Langkah dalam menanggulangi kesulitan nasabah dengan menggantistruktur pembiayaannya: 1) Bank syariah memberikan pembiayaan tambahan untuk membuat rasio utang terhadap ekuitas 65%:35%. Tambahan pembiayaan ini akan menambah beban debitor. 2) Klien meningkatkan ekuitasnya, sehingga rasio utang terhadap ekuitasnya menjadi 55%: 45%. Namun, situasi ini juga harus mempertimbangkan apakah klien memiliki dana yang cukup untuk meningkatkan ekuitasnya. 3) Meningkatkan modal saham sehingga rasio utang terhadap ekuitas menjadi 55%:45%. Peningkatan ekuitas tidak berasal dari dana klien tetapi dari dana baru (Nugroho, 2011). Tujuan dari *Restructuring* yakni mempererat tawaranantara bank dengan debitor. Upaya penjadwalan kembali pelunasan pembiayaan agar tidak terjadi cacat hukum dalam perjanjian yang diperbaharui, dalam melakukan penataan kembali persyaratan pembiayaantentunya bank akan dibantu oleh pengacara mengenai penyelesaiannya. Berdasarkan hal tersebut, BI mengeluarkan Surat keputusan No. 31/150/KEP/DIR Direksi Bank Indonesia tanggal 03 September 1998. Menurut BI *Restrukturisasi* pembiayaan

merupakan sebuah usaha dalam berupaya agar debitur lancar melunasi angsurannya.

2.6 Konsep Pembiayaan Bank Syariah

Pembiayaan merupakan kegiatan ekonomi dengan cara mengalokasikan anggaran untuk permodalan antara pihak bank dan calon nasabah, mewajibkan nasabah melunasi pokok pembiayaan yang diterima sesuai akad. Diikuti pembagian laba dari kegiatan usaha yang didanai (Sholihin, 2010).

Tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut, tak lain ialah sebagai peningkatan *profit* keuntungan bagi perbankan itu sendiri. Pihak bank harus dapat memilih 351 ternative dalam mengalokasikan dananya (Khamir, 2008). Secara umum tujuan dari pembiayaan itu sendiri ialah meningkatkan usaha dengan caramenyediakan anggaran bagi pelaku usaha sebagai tambahan anggaran untuk mengembangkan usaha nasabah. Anggaran diperoleh dari pembiayaan yang di salurkan pihak surplus dana kepada pihak yang minus dana. Kenaikan makro ekonomi dipengaruhi oleh penyaluran pembiayaan musyarakah dari bank. Guna menumbuhkan manfaat ekonomi yang ada.

Laba bank diperoleh dari selisih bagi hasil yang diterima dari penyaluran dana tertentu. Alokasi anggaran menjadi poin penting dalam perbankan, hasil alokasi dipengaruhi oleh penentuan sumber dana perbankan. Alokasi dana dalam bentuk pembiayaan merupakan hal terpenting dalam kegiatan usaha perbankan (Khamir, 2008).

2.6.1 Jenis Pembiayaan

Adapun jenis pembiayaan pada perbankan syariah umumnya digolongkan menurut kegunaannya yaitu pembiayaan produktif dan pembiayaan konsumtif. Dimana pembiayaan produktif akan dialokasikan untuk peningkatan usaha pada sektor produksi, perdagangan dan investasi. Dan pembiayaan konsumtif atau pembiayaan konsumen digunakan untuk memenuhi permintaan konsumen akan habis (Antonio, 2001:160). Berikut jenis pembiayaan produktif pada perbankan syariah:

a. Pembiayaan Mudharabah.

Secara etimologis, kata mudharabah berasal dari akar kata *darabah* dalam kata *yadhribu*, seperti Q.S. Al-Baqarah:198. Manusia diperintahkan untuk mencari ridha Allah. Dan hadis yang membolehkan mudharabah adalah hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah. Pembiayaan muharabah dalam industri perbankan merupakan kerjasama antara bank sebagai pemilik modal (*shahibulmaal*) dan nasabah (*mudharib*) yang menjalankan usahanya. Bank menyediakan 100% dana untuk pembiayaan tertentu, dan nasabah menjadi pengelola bisnis tanpa campur tangan bank. Ini merupakan kerjasama antara bank sebagai pemilik modal (*shahibulmaal*) dan nasabah (*mudharib*) yang menjalankan usaha (Warkum Sumitro, 1997).

b. Pembiayaan As-salam.

Dimayuddin Djuani mengatakan dalam bukunya Pengantar Fiqh Muamalah bahwa Ba'i salam adalah akad jual beli barang pesanan di antara pembeli (*muslam*) dengan penjual (*muslam ilaih*). Spesifikasi dan harga barang pesanan harus sudah disepakati di awal akad, sedangkan pembayaran dilakukan dimuka secara penuh. Dalam perbankan yang disebut pembiayaan as-salam berarti pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di awal (Ahmad, 1988:124).

c. Pembiayaan Musyarakah.

Secara etimologis, musyarakah adalah penggabungan, pencampuran atau serikat. Musyarakah berarti kerjasama kemitraan atau dalam bahasa Inggris disebut *partnership* (Mardani, 2014). Dalam perbankan musyarakah adalah akad kerjasama yang terjadi di antara para pemilik modal (mitra musyarakah) untuk menggabungkan modal dan melakukan usaha secara bersama dalam suatu kemitraan, dengan nisbah pembagian hasil sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung secara proporsional sesuai dengan kontribusi modal.

d. Pembiayaan Istishna'.

Pembiayaan Istishna' merupakan salah satu skim pembiayaan bank syariah yang digunakan untuk kasus dimana objek atau barang yang diperjual belikan belum ada yaitu pembiayaan atas dasar pesanan, konstruksi/manufaktur.

Terjadi saat proses pembangunan gedung saha konveksi, rumah dan sebagainya (Zulkifli, 2003). Pengaplikasian pada perbankan *al- Istishna'* ialah kontrak bisnis antara bank dan nasabah (*mustashni'*). Pihak bank selaku pihak ketiga yang mana yang akan melakukan pemesanan pembuatan barang sesuai kriteria yang diinginkan nasabah kepada rumah produksi dimana pihak bank dan produsen sepakat atas harga serta sistem pembayaran, apakah pembayaran dilakukan dimuka, melalui cicilan ataupun ditangguhkan pada masa yang akan datang. Kemudian Bank akan membuat kesepakatan kepada nasabah serta dari kegiatan tersebut bank akan memperoleh laba.

Pembiayaan murabahah adalah akad jual beli dimana pembeli dan penjual menyepakati harga dan keuntungan. Ini menentukan jenis dan jumlah barang. Barang diserahkan setelah perjanjian jual beli ditandatangani, baik secara angsuran (cicilan) maupun pembayaran satu kali (Hermanto, 2008). Dalam akad murabahah, bank membiayai pembelian barang yang dibutuhkan nasabah dengan cara membeli dari pemasok dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan tambahan keuntungan. Dengan kata lain, bank menjual barang kepada nasabah atas dasar *cost plus profit* (Sjahdeini, 2005).

2.6.2 Penggolongan Kualitas Pembiayaan

Kolektibilitas pembiayaan diakibatkan adanya masalah ketidاكلancaran nasabah dalam melunasi angsuran pokok maupun bagi hasil pembiayaan. Kualitas pembiayaan bermasalah diklasifikasi kepada beberapa golongan yaitu (Bank Indonesia, 2003) :

1. Lancar atau kolektibilitas 1, menunjukkan perkembangan pembiayaan nasabah baik yang ditunjukkan dari tidak ada tunggakan, pembayaran yang tepat waktu, perkembangan rekening baik, serta sesuai. Debitur rutin menginformasikan keuangannya dengan akurat disertai dokumen pembiayaan lengkap dan kekuatan pengikatan agunan yang kuat.
2. Kurang lancar atau kolektibilitas 2, menunjukkan adanya tunggakan pembayaran pokok atau bagi hasil lebih dari 90 hari sampai dengan 180 hari, cerukan berulang digunakan untuk menutupi kerugian operasi dan kekurangan arus kas, hubungan antara debitur dan bank memburuk dan informasi keuangan debitur tidak dapat diandalkan, serta kurangnya pengikatan agunan yang lengkap dan lemah.
3. Diragukan atau kolektibilitas 3, menunjukkan adanya tunggakan yang melampaui 180 sampai dengan 270 hari, *overdraft* yang bersifat permanen untuk menghalangi kerugian operasional dan kekurangan kas. Selain itu hubungan antara bank dan debitur memburuk, tidak tersedianya informasi keuangan debitur bahkan tidak dapat dipercaya. Dokumentasi

pembiayaanpun tidak lengkap dan pengikatan agunan yang lemah serta pelanggaran yang prinsipiterhadap persyaratan pokok perjanjian pembiayaan.

4. Bermasalah atau kolektibilitas 4, menunjukkan bahwa tunggakan telah melampaui 270 hari, serta tidak adanya dokumentasi dan pengikatan agunan.

2.7 Pembiayaan bermasalah

Dalam melakukan transaksi tentunya ada kendala yang dialami, seperti nasabah yang tidak membayar angsuran tepat waktu sesuai perjanjian dengan alasan tertentu, Dalam dunia perbankan hal tersebut dinamakan dengan pembiayaan yang bermasalah.

2.7.1 Definisi Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah atau *Non Performing Financing* merupakan akibat dari nasabah dengan tidak menepati jadwal angsuran serta tidak memenuhi persyaratan yang telah tercantum dalam akad sebelumnya (Ibrahim dan Rahmati, 2017). Pembiayaan bermasalah yaitu keadaan dimana nasabah tidak membayar kewajibannya kepada bank sesuai jadwal yang disepakati sebelumnya (Suhardjono, 2015).

Sama seperti NPL pada fasilitas kredit bank konvensional yang merupakan pembiayaan yang kualitasnya berada dalam golongan kurang lancar, diragukan dan macet. Dalam arti yang sama bahwa pembiayaan bermasalah atau NPF merupakan pembiayaan non-

lancar mulai dari kurang lancar sampai dengan macet pada bank syariah (Ibid, 50).

2.7.2 Faktor- Faktor Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan pada suatu bank bisa diakibatkan oleh internal dengan masalah utama manajerial perusahaan maupun masalah yang timbul akibat nasabah itu sendiri. Faktor manajerial ini dapat menyebabkan kesulitan keuangan yang dialami perusahaan seperti kebijakan dalam pembelian ataupun penjualan, lemahnya pengawasan biaya atau pengeluaran, kebijakan piutang yang tidak tepat, penempatan berlebihan pada aktiva tetap, dan modal yang tidak cukup, sedangkan faktor eksternal ini berada di luar kekuasaan perusahaan seperti terjadinya bencana alam, perubahan kondisi keuangan, perubahan teknologi, perdagangan, dan lain sebagainya (Lukman, 2005):

a. Faktor Internal Bank dan nasabah

Terjadinya permasalahan dalam faktor internal bank diakibatkan, kemampuan analisis pembiayaan belum memadai, tidak adanya integritas yang baik dalam analisis pembiayaan, orang yang bertanggung jawab atas pembiayaan nasabah tidak mandiri, penentu pembiayaan “*takluk*” terhadap tekanan yang datang dari pihak eksternal, tidak cukup memadai dalam segi pengawasan bank, jumlah dana yang disalurkan tidak sesuai keadaan dan kebutuhan, tidak adanya perencanaan pembiayaan yang baik, karyawan pembiayaan bank mempunyai kepentingan pribadi terhadap usaha yang

dimintakan pembiayaan oleh calon nasabah, serta kurangnya informasi mengenai personalitas calon debitur. Sedangkan terjadinya permasalahan dalam faktor internal nasabah dapat diakibatkan karena pembiayaan nasabah yang tidak sesuai dengan tujuan perolehannya, konflik antara pemilik dan pemegang saham, *Key Person* dari perusahaan, orang yang sakit atau meninggal dunia yang tidak dapat digantikan oleh orang lain dengan segera, tenaga ahli yang menjadi tumpuan proyek/perusahaan meninggalkan perusahaan atau bahkan perusahaan tidak efisien yang dapat dilihat dari *overhead cost* yang tinggi sebagai akibat pemborosan.

b. Faktor Eksternal Bank dan nasabah

Terjadinya pembiayaan bermasalah yang diakibatkan oleh nasabah dan bank adalah adanya ketidakbenaran atas dasar yang digunakan untuk mempertimbangkan penyaluran pembiayaan, tidak benarnya laporan akuntan publik bahwa bank sedang mempertimbangkan untuk memberikan pembiayaan, adanya perubahan kondisi ekonomi/operasional yang diasumsikan pada saat pemberian pembiayaan, undang-undang dan peraturan saat ini dari proyek terkait atau departemen ekonomi pelanggan telah berubah, situasi politik dalam negeri telah berubah, adanya alternatif produk yang lebih baik dan lebih murah yang dihasilkan oleh perusahaan lain.

Sedangkan Kasmir (2009) mengatakan bahwa macetnya suatu fasilitas pembiayaan diakibatkan oleh dua faktor, yaitu:

1. Pihak perbankan

Pembiayaan bermasalah yang berasal dari faktor internal terjadi karena analisis yang dilakukan terhadap kebenaran atau keaslian dokumen yang kurang teliti, serta salah dalam menghitung skala yang ada. Pembiayaan bermasalah juga bisa disebabkan oleh adanya kolusi yang dilakukan oleh bagian analisis dan pihak nasabah, sehingga analisis yang dilakukan tidak objektif.

2. Pihak nasabah

Pembiayaan yang diakibatkan oleh nasabah disebabkan oleh unsur kesengajaan yaitu nasabah sejak awal sengaja tidak ingin membayar kewajibannya yang berupa angsuran kepada pihak bank sehingga pembiayaan yang disalurkan dengan sendirinya macet, dan juga unsur ketidaksengajaan yakni nasabah ingin membayar kewajibannya yang berupa angsuran kepada bank, tetapi tidak mempunyai kemampuan untuk melunasi kewajibannya.

2.7.3 Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Pada kasus pembiayaan bermasalah, pihak bank harus memiliki strategi untuk melakukan penyelesaian sehingga tidak terjadi kerugian perusahaan. Penyelamatan dapat dilakukan dengan memberikan kelonggaran bayar bagi debitur yang terdampak covid atau melakukan pelelangan agunan bagi yang sengaja tidak

membayar angsuran. Bermasalahnya pembiayaan yang dialami sebaiknya dilakukan penyelesaian sehingga pihak bank tidak merugi.

Menurut Syarifuddin (2020) berikut merupakan cara penanganan yang dilakukan oleh bank menyelesaikan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan:

- a. *Preventif*(pencegahan) yang menyangkut dengan internal dan eksternal, pemantauan dan pembinaan pembiayaan (*on site dan on desk monitoring*), memahami faktor yang menjadi penyebab dan gejala dini pembiayaan bermasalah yang merupakan pemahaman dan pelaksanaan proses pembiayaan yang benar.
- b. *Kuratif* (penyelesaian) yaitu keadaan dimana *account officer* melakukan analisis atau evaluasi mengenai aspek (manajemen, pemasaran, produktif, keuangan, yuridis, agunan) sebelum restrukturisasi bank mengamati itikad baik nasabah dalam membayar angsuran dilihat dari sikap nasabah yang tidak menghindari pihak.
- c. Penyelesaian melalui *restrukturisasi*, apabila pembiayaan bermasalah sudah termasuk kolektibilitas yang ke 4 yaitu macet. Tahapan dalam restrukturisasi diantaranya: (1) *Rescheduling* yaitu penjadwalan ulang yang dilakukan dengan mengubah jumlah serta jangka waktu pembiayaan nasabah. *Rescheduling* dilakukan dengan memberikan perpanjangan jangka waktu jatuh tempo angsuran bayar nasabah tanpa mengubah sisa kewajiban nasabah. Sebagai contoh dari yang

semula 36 kali sehingga menjadi 48 kali yang nantinya akan mengurangi jumlah angsuran seiring adanya penambahan jangka waktu angsuran (Syamsuddin, 2012). Selanjutnya *Reconditioning* (persyaratan kembali) yaitu sebuah proses mengubah jadwal, jumlah dan jangka waktu pelunasan tanpa dikenakan biaya tambahan dari sisa kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada pihak bank. Hal ini dimaksudkan dengan tujuan agar nasabah mempunyai kemampuan untuk melunasi angsurannya. (3) *Restructuring* (penyusunan kembali) dilakukan dengan menyusun kembali seluruh kewajiban nasabah. Surat Direksi Bank Indonesia No. 31/150/KEP/DIR tanggal 12 November 1998 mengatur bahwa tindakan *restructuring* dapat dilakukan jika kondisi usaha yang dijalankan masih memiliki potensi yang cukup bagus, nasabah masih mempunyai kemampuan untuk membayar sisa kewajibannya.

- d. Tahapan kombinasi adalah penyelamatan pembiayaan bermasalah yang dilaksanakan dengan mengkombinasikan tiga metode penyelamatan pembiayaan bermasalah di atas.
- e. Tahapan penyelesaian merupakan langkah terakhir yang dilakukan pihak bank terhadap nasabah yang terkait pembiayaan bermasalah yaitu dengan melelang jaminan nasabah melalui penjualan agunan. Hal ini dilakukan apabila pihak bank dan nasabah telah membuat kesepakatan.

2.8 Dampak Coronavirus Terhadap Sektor Perbankan di Indonesia

COVID-19 (*coronavirus disease 2019*) adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis coronavirus baru yaitu *Sars-CoV-2*. Di Indonesia kasus pertama Covid-19 diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 terkonfirmasi positif Covid-19 pada dua warga Depok, Jawa Barat, yang berawal dari suatu acara di Jakarta dimana penderita kontak langsung dengan seorang warga Negara Asing (WNA) asal Jepang yang tinggal di Malaysia.

Menurut prediksi pertumbuhan ekonomi dalam skema yang buruk bisa mencapai -0,4% adalah sebesar 23,89%. Dan menjadi penyebab anjloknya pertumbuhan ekonomi tersebut karena konsumsi rumah tangga, investasi dan konsumsi pemerintah yang turun. Konsumsi rumah tangga menurun 3,2% hingga 1,6% (Makki, 2020).

Adapun konsumsi rumah tangga yang mengalami perlambatan laju pertumbuhan akibat terjadinya penurunan daya beli mengingat dampak Covid-19 cukup signifikan di hampir seluruh sektor ekonomi. *International Monetary Fund* (IMF) Covid-19 menyebabkan krisis ekonomi dan keuangan global. Hal ini dikarenakan, penyebaran virus ini telah melumpuhkan ekonomi dan penyebarannya sangat luas ke seluruh negara. Maka hal tersebut menyebabkan anjloknya beberapa indikator ekonomi (Bidari, Simangunsong dan Siska, 2020).

Risiko yang dihadapi Indonesia antara lain kenaikan *equity risk premium*, suplai tenaga kerja yang turun, biaya produksi yang meningkat, permintaan yang turun dan anggaran belanja negara. Pandemi covid-9 ini berimbas langsung ke sektor ril dan berdampak pada kinerja bank, dimana fungsi bank itu sendiri jelas menumpu pada sektor ril.

Sektor perbankan merupakan peranan yang strategis dalam kegiatan perekonomian. Perlu disadari bahwa banyak tantangan di hadapi perbankan di tengah pandemi. Bank syariah akan terus waswas serta memikirkan strategi, bahkan inovasi baru agar mampumenghadapi situasi perubahan kondisi ekonomi dan stabilitas sistem keuangan di masa Covid-19 (Bidari, Simangunsong dan Siska, 2020).

Beberapa item yang terdampak selama pandemi terutama pada item pembiayaan bank, menurut penulis dalam hal menstabilkan pembiayaan selama pandemi, hal tersebut menjadi tantangan utama bagi bank akibatnya bank mampu melakukan pengembangan sejalan menurunnya permintaan. Bank akan berfokus pada realisasi kebijakan *restrukturisasi* pembiayaan dan melakukan penyaluran yang mayoritas disalurkan kepada sektor lapangan usaha.

Hal tersebut mengharuskan bank untuk lebih selektif dalam melakukan penyaluran pembiayaan di tengah covid-19 sehingga rasio NPF bank syariah terjaga dengan menghitung *omset* perusahaan, merevisi target pertumbuhan, menyusutkan target pembiayaan agar lebih konservatif. Meningkatkan risiko dan

merosotnya kegiatan akibat pandemi bahkan berpengaruh bank menyalurkan banyak pembiayaan namun hal tersebut sejalan dengan kenaikan risiko NPF yang kemudian akan menentukan bank tersebut mampu bertahan di tengah kelesuhan ekonomi atau bahkan mampu untuk bangkit (Tahliani Hani,2020:98).

Bank berperan penting bagi dunia usaha, baik dalam lalu lintas pembayaran, penghimpun maupun penyalur dana. Bank merupakan salah satu sumber pendanaan bagi perusahaan, sehingga apabila bank gagal dalam menjalankan fungsinya hal tersebut dapat berimbas ke perkembangan bank tersebut. Bank sebagai lembaga perantara penghimpun dana dari pihak ketiga yaitu masyarakat investor yang mempercayakan dananya di Bank sebagai bentuk dari investasi, kemudian sebagai penyalur dana ke pihak (masyarakat) yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan (Suryaputra, 2017).

Dampak covid terhadap perbankan syariah adalah, meningkatnyarisiko likuiditas perbankan syariah yang dilihat memiliki kualitas lebih rendah. Selain itu adanya penurunan profitabilitas akibat dari kualitas aset keuangan pembiayaan maupun surat berharga. Meningkatnya NPF yang umumnya terjadi pada sektor Usaha Mikro Kecil Menengah yang didanai, sedangkan untuk pembiayaan konsumtif relatif lebih aman. Selain itu juga berdampak pada ekspansi bisnis yang sulit seiring dengan perlambatan ekonomi. Dan terdapat potensi perpindahan dana dari bank dengan kualitas rendah ke tinggi di tengah ketidakpastian.

Hal ini mengakibatkan indonesia masuk ke dalam resesi. Resesi yang masuk di indonesia merupakan dampak keberadaan covid-19. Para ahli menyatakan, resesi terjadi ketika ekonomi suatu negara mengalami produk domestik bruto (PDB) negatif, meningkatnya tingkat pengangguran, terjadi penurunan penjualan ritel, dan terdapat kontraksi pendapatan dan manufaktur untuk jangka waktu yang lama. Namun dengan adanya kebijakan pemerintah, OJK, BI serta otoritas lain dapat mengurangi dampak covid-19.

Dalam situasi krisis saat ini perbankan syariah dinilai masih dapat bertahan. Meski menghadapi situasi pandemi aspek permodalan relatif stabil dan kuat menunjukkan pertumbuhan yang positif. Hal tersebut dilihat dari beberapa indikator kinerja perbankan dalam upaya menghadapi resesi :

1. Dapat mengenali dampak dari Covid-19 terhadap sektor ril, kinerja nasabah pembiayaan, pertumbuhan ekonomi, maupun faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kesehatan bank. Selain itu, perbankan juga harus menyusun berbagai skema dari dampak Covid 19 terhadap perekonomian dan efek rembesan pada kinerja perbankan.
2. Perbankan mampu memitigasi risiko pembiayaan dan kecukupan likuiditas dengan memahami sektor ekonomi dan nasabah pembiayaan terdampak beserta kinerjanya. Selain itu juga bank harus mengaktifkan sistem peringatan dini,

menyusun skenario restrukturisasi bahkan berupaya menyelamatkan pembiayaan nasabah.

3. Mampu mengoptimimum penyelenggaraan portofolio dengan melakukan identifikasi portofolio yang rentan terpengaruh. Selain itu bank mampu mengoptimalisasi alokasi modal dan ketersediaan likuiditas dan terapkan berbagai skenario krisis.
4. Melakukan *stress test* likuiditas dan kecukupan modal. Dari hal tersebut perbankan perlu melakukan analisis skenario terhadap keperluan dan ketersediaan modal terkait dengan peningkatan risiko pembiayaan. Kemudian, perlu dilakukan identifikasi GAP likuiditas dan uji berbagai strategi tersebut.

Dari hasil implementasi yang sudah dijalankan industri dan regulator perbankan syariah, kebijakan yang diambil ini sudah cukup baik. Untuk perusahaan, permintaan pembiayaan yang lambat menuntut bank untuk menyesuaikan FDR dibawah 100%, sehingga di tengah kelesuhan ekonomi rasio kecukupan modal meningkat. Di saat ini, mempersempit prosedur pembiayaan yang disalurkan akan memberikan keyakinan bahwa kualitas pembiayaan yang akan datang akan terus dijaga. Dan supervisor juga berusaha cepat memberikan dispensasi dan stimulus-stimulus untuk menjaga kestabilan bank. Seperti halnya Bank Indonesia juga yang turut insentif untuk Penyangga Likuiditas Makroprudensial (PLM) sehingga bank dapat mengalokasikan anggaran tersebut pada Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dengan imbal hasil yang akan didapat lebih kompetitif. Selain itu juga menurunkan tingkat

Giro Wajib Minimum sebesar 0,5% sehingga akan lebih banyak dana tersedia untuk dijadikan aset produktif (Andika dan Aldi, 2020).

2.9 Penelitian Terkait

Penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian sehingga dapat menjadi sebuah pedoman dalam melakukan penelitian. Diantaranya penelitian yang diteliti oleh Syarifuddin (2020) yang berjudul “Penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan Murabahah di Bank Aceh Syariah Takengon”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah di Bank Aceh Syariah Takengon. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sekunder hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak bank yang berkaitan dengan pembiayaan. Persamaan jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan pengumpulan data primer dan sekunder dengan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada tempat bank yang diteliti dan menggunakan 2 indikator yakni stabilitas dan strategi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Tahliani (2020) yang berjudul “Tantangan Perbankan Syariah dalam menghadapi

pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan kajian studi pustaka mencari informasi lewat buku, majalah, koran, dan literatur lainnya untuk membentuk sebuah landasan teori. Penelitian ini juga untuk menelaah sumber-sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, buku referensi, literatur, ensiklopedia, karangan ilmiah, karya ilmiah serta sumber-sumber lain baik dalam bentuk tulisan atau dalam format digital yang relevan dan berhubungan dengan objek kajian penelitian ini adalah berupa teks-teks atau tulisan-tulisan yang menggambarkan dan memaparkan tentang tantangan dan peran kebijakan industri perbankan syariah dalam menghadapi Covid-19. Tujuan penelitian ini adalah menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang terjadi, sikap/pandangan yang terjadi di dalam masyarakat, pertentangan 2 keadaan atau lebih, pengaruh suatu kondisi dll. Persamaan jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan mengumpulkan data dari jurnal ilmiah dan buku referensi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah pada penelitian ini mengkaji sektor pembiayaan bermasalah bank selama covid-19.

Selanjutnya penelitian yang diteliti oleh Effendi dan Hariani RS (2020) dengan judul “Dampak Covid-19 terhadap Bank Syariah” Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini bermaksud untuk membandingkan kondisi yang memiliki dua keadaan yang berbeda yang diakibatkan pandemi yang belum berakhir. Tujuan penelitian ini untuk melihat

ketahanan bank syariah selama pandemi ini, khususnya bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS). Salah satu indikator ketahanan bank syariah adalah *Return on Assets* (ROA), *Non Performing Finance* (NPF) dan *Financing To Deposit Ratio* (FDR) selama periode pandemi yaitu dari Juli 2019 hingga Juni 2020. Persamaan penelitian ini mengkaji dampak covid terhadap bank syariah. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada jenis penelitian dan masalah yang diteliti.

Selanjutnya penelitian yang diteliti oleh Chandra (2020) dengan judul “Analisis Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Kantor Pusat Bank Aceh Syariah”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di Bank Aceh Syariah, strategi apa yang diterapkan oleh Bank Aceh Syariah untuk mengatasi pembiayaan bermasalah dan bagaimana tingkat keefektifan strategi dalam mereduksi pembiayaan bermasalah pada kantor pusat PT. Bank Aceh Syariah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif dan meneliti pembiayaan bermasalah Bank Aceh Syariah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengkaji strategi dan stabilitas pembiayaan bermasalah pada Bank Aceh KC Meulaboh.

Selanjutnya penelitian yang diteliti oleh Ibrahim dan Rahmati (2017) dengan judul “Analisis Solutif Penyelesaian Pembiayaan

Bermasalah Di Bank Syariah: Kajian Pada Produk Murabahah Di Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data yang digunakan berasal dari data primer dan sekunder. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Banda Aceh dan kebijakan yang diambil untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Secara khusus, artikel ini juga mengkaji keefektifan kebijakan tersebut dalam mereduksi pembiayaan bermasalah di BMI Banda Aceh. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif dan meneliti masalah pembiayaan bank. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat penelitian dan menggunakan indikator strategi dan stabilitas.

Selanjutnya penelitian yang diteliti oleh Sari (2020) dengan judul “Analisis Terhadap Peranan Dan Strategi Bank Indonesia Serta Pemerintah Dalam Menjaga Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode content analysis yaitu dengan menjelaskan dan menganalisis dari sumber-sumber yang ada, dengan catatan data-data tersebut saling berhubungan satu sama lain dengan permasalahan yang diteliti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan dan strategi bank indonesia serta pemerintah dalam menjaga stabilitas sistem keuangan di indonesia. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menggunakan metode analisis meninjau strategi bank

dalam menjaga stabilitas keuangan. Perbedaan dengan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menggunakan Bank Aceh Syariah sebagai subjek penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

| No. | Identitas Penelitian | Hasil |
|-----|--|---|
| 1 | Syarifuddin, Penyelesaian Pembiayaan bermasalah pada pembiayaan Murabahah di Bank Aceh Syariah Takengon, Banda Aceh (2020) | Penanganan yang dilakukan oleh Bank Aceh Syariah untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah seperti Preventif (pencegahan), kuratif (penyelesaian) dan tahap penyelesaian melalui restrukturisasi. |
| 2 | Tahliani, Tantangan Perbankan Syariah dalam menghadapi pandemi Covid-19, Tangerang (2020) | Tantangan Pertama, industri perbankan syariah harus menyesuaikan pola bisnis dengan digitalisasi layanan bank, maupun pembiayaan. Kedua, menekan/meminimalisasi pembayaran <i>Non Performing Financing</i> (NPF), Ketiga, mencari alternatif market baru, minimal market yang tidak berdampak signifikan akibat pandemi Covid-19. |
| 3 | Effendi dan Hariani RS, Dampak Covid-19 terhadap Bank Syariah, Medan (2020) | NPF bank umum syariah sama sekali tidak terganggu sedangkan ROA bank umum syariah dan unit usaha syariah mengalami penurunan secara signifikan, dan FDR bank syariah bisa dikategorikan benar sangatstabil. Tidak ada perubahan yang signifikan selama covid-19. |

Tabel 2.1 – Lanjutan

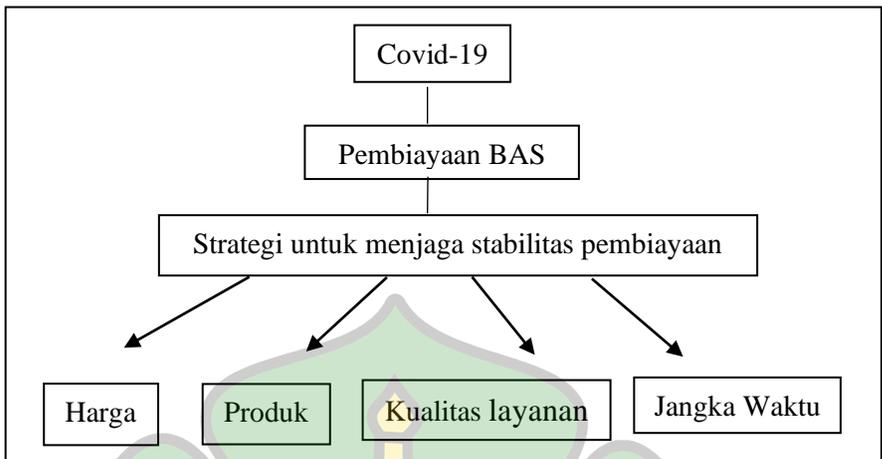
| No. | Identitas Penelitian | Hasil |
|-----|---|--|
| 4 | Chandra, Analisis strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah di kantor pusat Bank Aceh Syariah, Banda Aceh (2020) | Bank Aceh Syariah mempunyai solusi terhadap penyelesaian pembiayaan bermasalah yaitu dengan melakukan musyawarah, rekonstruksi, subrogasi, jalur arbitrase, jalur hukum. |
| 5 | Ibrahim dan Rahmati, Analisis Solutif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah: Kajian Pada Produk Murabahah di Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh, Banda Aceh (2017) | BMI melakukan penyelesaian melalui <i>on the spot</i> , penagihan, somasi, restrukturisasi, penyelesaian melalui jaminan, <i>write off</i> , penetapan denda dan membentuk tim remedial. |
| 6 | Sari, Analisis terhadap peranan dan strategi bank indonesia serta pemerintah dalam menjaga stabilitas sistem keuangan di indonesia, Bekasi (2015) | Strategi Bank Indonesia dalam mengatasi Krisis Keuangan dan Perbankan Nasional salah satunya BI memberikan fasilitas pembiayaan darurat (LOLR), dan Membentuk institusi yang menjamin deposit kecil (Lembaga Penjamin Simpanan) sebagai pengganti Blanket Guarantee yang tidak best practice. Bank Indonesia berperan aktif dalam persiapan pendirian LPS. |

Sumber: data diolah, 2021

2.10 Kerangka Berpikir

Bank sebagai pihak ketiga yang menjalankan bisnisnya dengan memberikan fasilitas penyediaan dana dengan tujuan memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *defisit unit* (Karim, 1995). Pada kondisi pandemi yang merubah cepat sistem keuangan di Indonesia khususnya di sektor pembiayaan, yang membuat perbankan harus dapat memfokuskan dirinya pada strategi seiring dengan pelaksanaan kebijakan restrukturisasi serta penyaluran pembiayaan bank. Maka dari itu mestinya bank menyusun strategi guna memperkecil resiko pembiayaan bermasalah yang diakibatkan faktor nasabah tidak mampu membayar yang dikarenakan usahanya yang tidak berjalan di situasi pandemi ini. Strategi tersebut akan menunjukkan seberapa besar tingkat efektivitasnya terhadap kemampuan menjaga stabilitas pembiayaan agar tidak terganggu.

Sejalan dengan teori yang telah jelaskan sebelumnya, maka akan diuraikan kerangka berfikir mengenai strategi yang diterapkan pada bank Aceh syariah cabang Meulaboh dalam menjaga stabilitas pembiayaan bermasalah di masa pandemi covid-19.



Sumber: data diolah, 2021

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

Sesuai dengan rangka teori diatas, peneliti akan mengamati dan melakukan riset di Bank Aceh syariah cabang Meulaboh mengenai strategi yang digunakan bank tersebut dalam menjaga sektor pembiayaan sehingga persentase pembiayaan bermasalah pada bank tersebut terbilang baik meski di tengah krisis pandemi. Yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah strategi yang akan dikelompokkan pada 4 aspek yakni dari segi harga, produk, pelayanan dan jangka waktu pembiayaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dengan *Field Research* dimana data diperoleh secara langsung di lapangan dengan cara peneliti mengadakan penelitian lapangan terhadap subyek yaitu karyawan kantor Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh dengan melakukan wawancara. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Nazir (1988: 63) dalam “Buku Contoh Metode Penelitian”, Metode Deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifatsifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Sedangkan yang dimaksud dengan metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara rinci permasalahan yang diteliti dengan semaksimal mungkin mempelajari suatu kelompok atau kejadian (Sugiyono, 2016:9).

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2005:6).

3.2 Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang digunakan langsung untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dikumpulkan secara langsung dari orang pertama atau objek penelitian yang dilakukan (Sugiono, 2012). Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi langsung dari pihak Bank Aceh Syariah Cabang Meulaboh.

Dan data sekunder adalah informasi yang dapat dengan cepat ditemukan melalui literatur, jurnal, artikel bahkan situs internet dengan maksud untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi terkait penelitian yang dilakukan (Sugiono, 2012). Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen yang menunjukkan stabilitas pembiayaan bermasalah dan juga jurnal dan buku referensi lainnya.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian menjadi tempat perolehan data untuk variabel penelitian dan ditentukan dalam bentuk kerangka pemikiran (Arikunto, 2010). Objek penelitian membahas terkait pelaku yang menjadi objek penelitian (Umar, 2013:18). Subjek pada penelitian ini ialah Kantor Cabang Bank Aceh Syariah Meulaboh seksi pembiayaan dengan objek penelitian yaitu karyawan yang menangani pembiayaan pada bank tersebut.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Langkah ini merupakan suatu metode atau prosedur yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data. Teknik penelitian bermaksud untuk memperoleh data-data yang akurat dan terpercaya (Mulyatiningsih, 2013).

Wawancara merupakan proses interaksi antara dua orang bertukar ide ataupun informasi dengan cara tanya jawab, sehingga dapat disimpulkan makna dalam topik tertentu. Oleh sebab itu, tahapan ini penting dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang akurat. Wawancara dilakukan dengan menggali semua informasi yang diperlukan dari responden agar tujuan penelitian dapat tercapai. Informasi yang digali tidak hanya informasi pada saat ini, tetapi juga mencari tahu informasi masa lalu dan memprediksi bagaimana bank dapat menjalankan pembiayaan dengan baik (Sugiyono, 2015:72).

Data penelitian ini diperoleh dengan mewawancarai pihak karyawan kantor cabang Bank Aceh syariah Meulaboh secara

mendalam. Hal ini dilakukan agar memahami persepsi, dan pengetahuan tentang pembiayaan bermasalah di Bank Aceh Syariah cabang Meulaboh. Dan guna menghasilkan wawancara yang jelas dan akurat peneliti menggunakan alat perekam suara(*recorder*). Selain merekam, peneliti juga menulis transkrip dan *resumedari* hasil rangkuman wawancara.

Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai PS yaitu salah satu karyawan pada bagian pembiayaan yang bertugas memproses calon nasabah pembiayaan ataupun permohonan pembiayaan, yang biasa disebut AO atau *Account Officer* yang berkewajiban mengurus pembiayaan pada Bank Aceh syariah cabang Meulaboh. Ditunjuknya responden pada penelitian ini guna menguatkan hasil penelitian dan data yang dipaparkan terjamin *valid*. Sedangkan dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi pada buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiono, 2015:329).

Dokumentasi merupakan proses pencarian data serta informasi yang berupa catatan tertulis atau gambar yang tersimpan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yang kemudian ditelaah lebih mendalam. Informasi sebagian besar tersedia dalam bentuk catatan harian, surat menyurat, laporan, peraturan, simbol, biografi, foto, sketsa, maupun informasi lainnya yang tersimpan (Indrawan dan Yuniawati, 2014).

Tujuan dari dokumentasi ialah memperoleh data serta catatan terkait permasalahan yang sedang diteliti, sehingga memperoleh data yang sah, lengkap dan tidak berdasarkan hasil perkiraan (Basrowi dan Suwandi, 2008).

Kamera *smartphone* digunakan peneliti dalam proses pengambilan gambar yang ada di lapangan sebagai bukti dokumentasi dalam penelitian. Adapun gambar yang diambil sesuai dengan permasalahan dalam penelitian. Selain *smartphone*, peneliti juga menggunakan alat bantu *tape recorder* guna merekam wawancara yang dilakukan dengan narasumber atau responden. Pada tahap ini, peneliti akan mencari data yang bersumber dari dokumen dan arsip yang menunjukkan bahwa pembiayaan pada bank tersebut tidak bermasalah, sesuai dengan yang diteliti dan menambah data secara akurat, serta mendukung penelitian.

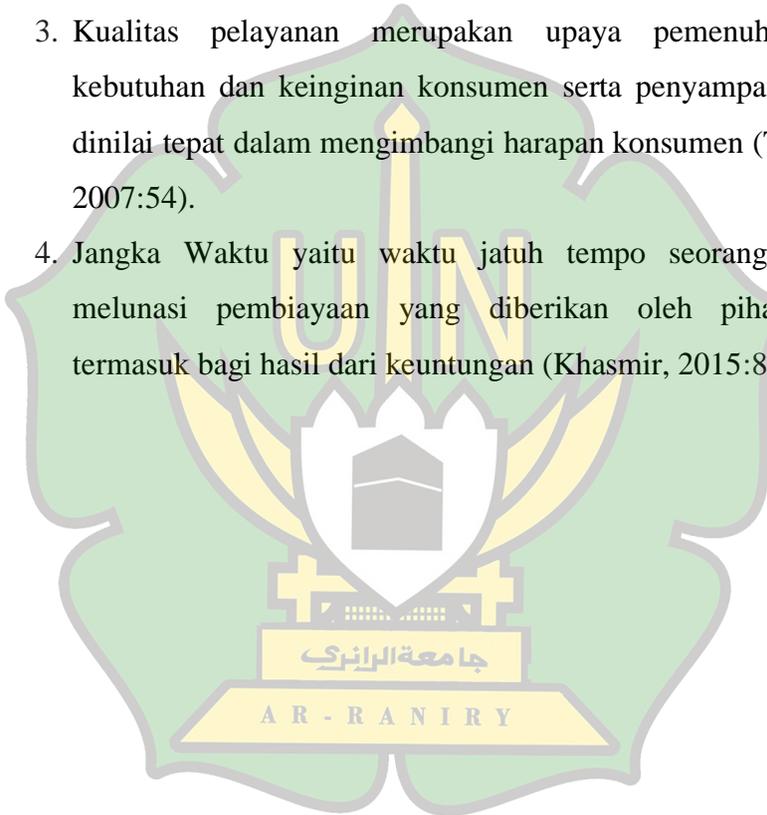
3.5 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan atribut, nilai dari objek atau aktivitas dengan beberapa perubahan yang telah peneliti ubah untuk dapat melakukan penelitian dan kemudian menarik kesimpulan. Definisi variabel harus dinyatakan sebagai suatu cara untuk menghindari kesalaahn dalam menentukan data (Sugiono, 2015:38). Terdapat 4 variabel dan indikator yang dibahas dalam penelitian yakni harga, produk, kualitas layanan dan jangka waktu.

1. Harga merupakan jumlah yang dibayarkan atas suatu produk, jasa, atau jumlah semua nilai yang diturkarkan konsumen untuk manfaat suatu produk atau jumlah yang di tukarkan

konsumen untuk keuntungan menggunakan produk tersebut (Kotler dan Armstrong, 2001:439).

2. Produk merupakan sesuatu yang disediakan oleh perusahaan agar dapat dipergunakan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasar (Sudaryono, 2016:207).
3. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan atas kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian yang dinilai tepat dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:54).
4. Jangka Waktu yaitu waktu jatuh tempo seorang debitur melunasi pembiayaan yang diberikan oleh pihak bank termasuk bagi hasil dari keuntungan (Khasmir, 2015:87).



Tabel 3.1
Pedoman Wawancara

| Variabel | Indikator | Pertanyaan | Objek |
|-----------------|------------------|--|-------------------------|
| Harga | Kebijakan Harga | Apakah kebijakan bank sejauh ini untuk memikat minat debitur mengambil pembiayaan pada bank tersebut? | Karyawan divisi terkait |
| | | Apakah bank memberikan potongan harga pada produk tertentu? | |
| | | Adakah jangka waktu tertentu atau periode tertentu bank akan menerapkan penurunan margin? | |
| | | Apakah bank memberikan potongan atas pelunasan hutang bagi debitur yang melunasi angsuran sebelum jatuh tempo waktu pelunasan? | |
| Produk | Variasi | Selama pandemi ini produk apa sajakah diciptakan bank untuk meningkatkan eksistensinya? | Karyawan divisi terkait |
| | Unggulan | Pada masa pandemi saat ini, apa saja produk penyaluran dana yang menjadi unggulan dan aktif dijalankan sampai saat ini? | |

Tabel 1.5 - Lanjutan

| Variabel | Indikator | Pertanyaan | Objek |
|------------------|-----------------|--|-------------------------|
| Produk | Inovasi | Adakah inovasi ataupun rancangan produk terbaru yang dimunculkan? | Karyawan divisi terkait |
| Kualitas Layanan | Tangible | Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menjamin kualitas dari pelayanan bank? | |
| | | Apakah bentuk pelayanan yang disediakan bank untuk memudahkan nasabah bertransaksi selama covid? | |
| | | Bagaimana upaya bank meningkatkan performanya? | |
| | Reliability | Bagaimana karyawan menciptakan pelayanan yang dapat memuaskan nasabahnya? | |
| | | Ketepatan dan ketelitian seperti apa yang dijalankan dalam perusahaan? | |
| | | Hingga kini teknologi yang digunakan, apakah telah sesuai dan memadai? | |
| | Responsive ness | Bagaimana sikap karyawan dalam menanggapi masalah nasabahnya? | |
| | | Apakah ada pelayanan khusus bagi nasabah yang terdampak covid? | |
| | | Bagaimana pendampingan yang dilakukan karyawan terhadap nasabah? | |

Tabel 1.5 - Lanjutan

| Variabel | Indikator | Pertanyaan | Objek |
|-----------------------|-----------|--|-------------------------|
| Kualitas Layanan | Assurance | Apa bentuk jaminan yang diberikan perusahaan sehingga nasabah merasa aman bertransaksi pada bank tersebut? | Karyawan divisi terkait |
| | | Bagaimana kemampuan karyawan menumbuhkan kepercayaan nasabah? | |
| | | Apakah upaya bank dalam mempertahankan kepercayaan nasabahnya? | |
| | Empathy | Pelayanan seperti apa yang di berikan kepada nasabah yang mengalami kendala bayar? | |
| | | Bagaimana pelayanan khusus yang bank tawarkan untuk nasabah pembiayaan terdampak covid? | |
| | | Bagaimanakah perhatian yang diberikan secara personal ke nasabah? | |
| Jangka Waktu Angsuran | Kebijakan | Kebijakan apakah yang diterapkan terkait pemberian perpanjangan jangka waktu pada pembiayaan bermasalah? | |
| | | Bagaimana bank dalam meninjau kemampuan seorang debitur mampu membayar angsurannya? | |

Tabel 1.5 - Lanjutan

| Variabel | Indikator | Pertanyaan | Objek |
|-----------------------|-----------|---|-------------------------|
| Jangka Waktu Angsuran | Kebijakan | Apakah hal yang menjadi pertimbangan bank dalam memperpanjang waktu angsuran pembiayaan debitur? | Karyawan divisi terkait |
| | | Dengan diberikannya fasilitas tambahan waktu, apakah kebijakan tersebut efektif dilakukan untuk membantu menstabilkan posisi pembiayaan pada bank tersebut? | |
| | | Apakah kebijakan ini berlaku untuk semua nasabah? | |
| | Tindakan | Apakah tindakan yang dilakukan bank terkait pembiayaan debitur yang bermasalah akibat pandemi? | |
| | | Apakah tindakan hukum yang dilakukan bank apabila setelah pemberian perpanjangan jangka waktu debitur tetap wanprestasi? | |

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data ialah metode yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Pada tahapan ini data yang telah dikumpulkan kemudian akan dianalisa. Dalam penelitian ini metode deskriptif analitis digunakan untuk mengolah data.

Metode deskriptif analitis adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2009:29).

Peneliti memberikan deskripsi tentang situasi tertentu tentang objek berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara maupun dokumentasi dengan pengolahan data menggunakan deksripsitif analitis. Data yang telah dikumpul tersebut kemudian dianalisis. Analisis data yang didapatkan berdasarkan wawancara yang terkait strategi Bank Aceh cabang Meulaboh dalam menjaga stabilitas pembiayaan bermasalah di masa pandemi Covid-19. Teknik analisis data yang dilakukan peneliti untuk mengolah data, mengacu pada langkah-langkah Miles dan Huberman meliputi:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan carayang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto, 2010:256). Penulis mengumpulkan data dengan

cara wawancara dan observasi pada kantor Bank Aceh cabang Meulaboh bagian pembiayaan bank.

2. Reduksi Data

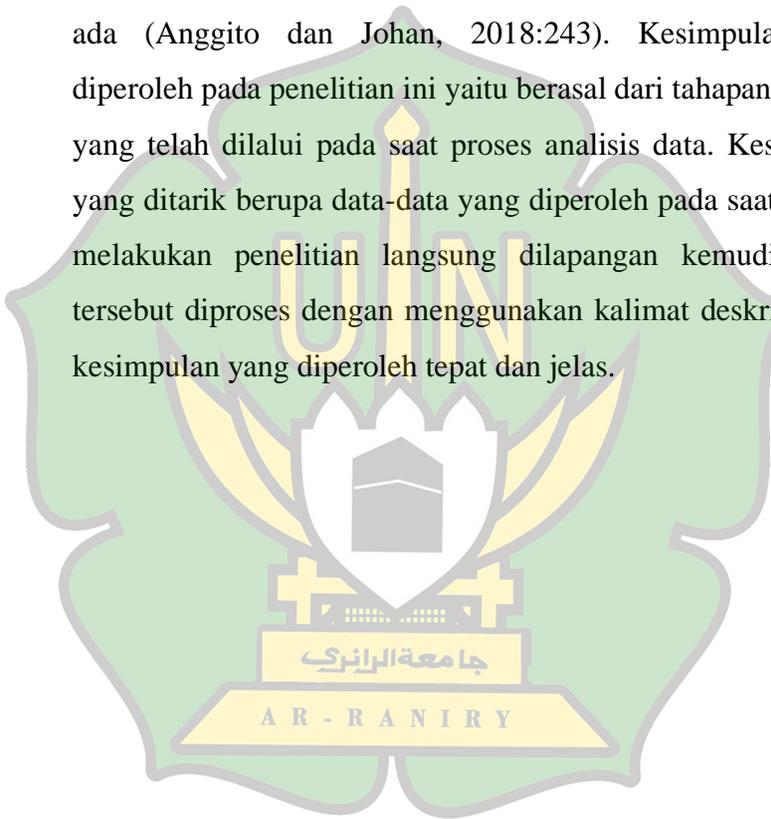
Reduksi data adalah proses memilih, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data kasar yang muncul dalam catatan tertulis yang dihasilkan selama proses penelitian (Martono, 2015:11). Tujuan dari reduksi data adalah untuk memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data. Dalam penelitian ini, proses penggalan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen kemudian diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan data.

3. Penyajian Data

Tahap selanjutnya adalah proses penyajian data atau pengumpulan data dari pengenalan awal (proses reduksi data). Penyajian data adalah kegiatan menampilkan data penelitian yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan sementara dan merencanakan tindakan tindak lanjut apabila ditemukan data yang masih belum lengkap, perlu klarifikasi, atau tidak tersedia sama sekali (Martono, 2015:12). Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan cara mendeskripsikan semua data yang diperoleh pada tahap awal reduksi data, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam tahap perumusan kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan ketiga dalam analisis data ialah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat ialah jawaban dari masalah yang diteliti, akan tetapi sesuai atau tidak nya isi kesimpulan perlu diverifikasi. Artinya perlu dibuktikan kembali kesimpulan yang disesuaikan dengan kenyataan yang ada (Anggito dan Johan, 2018:243). Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu berasal dari tahapan-tahapan yang telah dilalui pada saat proses analisis data. Kesimpulan yang ditarik berupa data-data yang diperoleh pada saat peneliti melakukan penelitian langsung dilapangan kemudian data tersebut diproses dengan menggunakan kalimat deskripsi agar kesimpulan yang diperoleh tepat dan jelas.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran PT Bank Aceh syariah

4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah

Terbitnya surat persetujuan untuk mendirikan bank milik pemerintah daerah di Aceh dalam bentuk perseroan terbatas dengan nama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” yang dicetuskan oleh DPRD Aceh pada 17 September 1957 dengan surat keputusan Nomor 7/DPRD/5 dan memperoleh izin dari menteri keuangan dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman, dengan anggaran sekitar Rp 25.000.000 yang pada awal pengoperasiannya bank tersebut dipimpin oleh bapak Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin dan Moehammad Sanusi.

Undang-undang No 13 Tahun 1962 menetapkan ketentuan-ketentuan, yang mengharuskan semua Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut. Pada 1963 Pemerintah Aceh membuat peraturan No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh sebagaimana ketentuan dari pemerintah. Peraturan tersebut menegaskan maksud didirikannya Bank ialah sebagai penyedia pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Selanjutnya Gubernur Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dan untuk memperluas ruang geraknya, pemerintah mengadakan perubahan peraturan, mulai dari Perda No.10 tahun 1974 sampai dengan Perda Nomor 2 Tahun 1999, tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan ini dilatarbelakangi dengan keikutsertaan bank dalam program rekapitalisasi yakni berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan perjanjian rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia dan PT Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999. Perubahan ini ditetapkan dengan Akta Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Dan kemudian disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 pada tanggal 6 Mei

1999. Dalam Akta Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp 150 miliar dan kemudian ditambah menjadi Rp 500 miliar. Sesuai akta notaris Husni Usman SH, No.42 tanggal 30 Agustus 2003. Modal dasar ditempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp 500 miliar.

Dan pada keputusan rapat No. 10 tanggal 15 Desember 2008 disebutkan bahwa Bank Aceh akan melakukan penambahan modal dan mengubah namanya menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut kemudian disahkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada Surat Keputusan No. 12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010. Pada tanggal 25 Mei 2015, Bank Aceh melakukan perubahan lagi, kali ini mengubah kegiatannya dari sistem tradisional ke hukum Syariah. Sesuai Keputusan Komite OJK No. 1. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha dari Bank Umum Tradisional Menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh yang diserahkan langsung ke Aceh oleh Panitia OJK Abdullah, Presiden Direktur Zaini, melewati Ahmad Wijaya Putra, Gubernur OJK Provinsi Aceh di Banda Aceh. (bankaceh.co.id)

4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Aceh syariah

Dalam *Corporate Plan* PT. Bank Aceh Syariah Tahun 2018 – 2022, Bank terus melakukan penguatan landasan idiil operasional melalui penyesuaian visi dan misi yang lebih kuat dan fokus pada tujuan dan cita-cita jangka panjang yang lebih akomodatif terhadap semua pemangku kepentingan. Penyesuaian landasan ideal tersebut

dimulai sejak ditetapkan dengan komitmen seluruh sumberdaya organisasi dengan daya upaya maksimal untuk mewujudkannya.

Visi Bank Aceh syariah yaitu : Menjadi “Bank Syariah terdepan dan terpercaya dalam pelayanan di Indonesia”. Dan Misi Bank Aceh ialah :

- a. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah
- b. Memberi pelayanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi
- c. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*)
- d. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
- e. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

4.1.3 Keadaan Personalia Bank Aceh syariah Cabang Meulaboh

Keadaan personalia adalah keadaan yang menggambarkan sistem kinerja atau jumlah karyawan yang terdapat di dalam sebuah lembaga atau perusahaan dan juga bidang-bidang yang terdapat pada lembaga perusahaan tersebut. Bank Aceh syariah sendiri juga memiliki keadaan personalia yang masing-masing bagian pekerjaannya telah diketahui oleh seluruh karyawan dan masing-

masing harus melaksanakan tugas untuk mengatur suatu kegiatan perusahaan sehingga berjalan dengan baik, lancar serta sesuai dengan perencanaan perusahaan.

Hal ini tidak terlepas dari struktur yang telah ditetapkan oleh pihak Bank Aceh syariah cabang Meulaboh agar seluruh karyawan dapat memahami tugas dan peran mereka dengan baik sesuai bidang yang telah ditentukan. Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan keadaan personalia pada Bank Aceh syariah cabang Meulaboh.

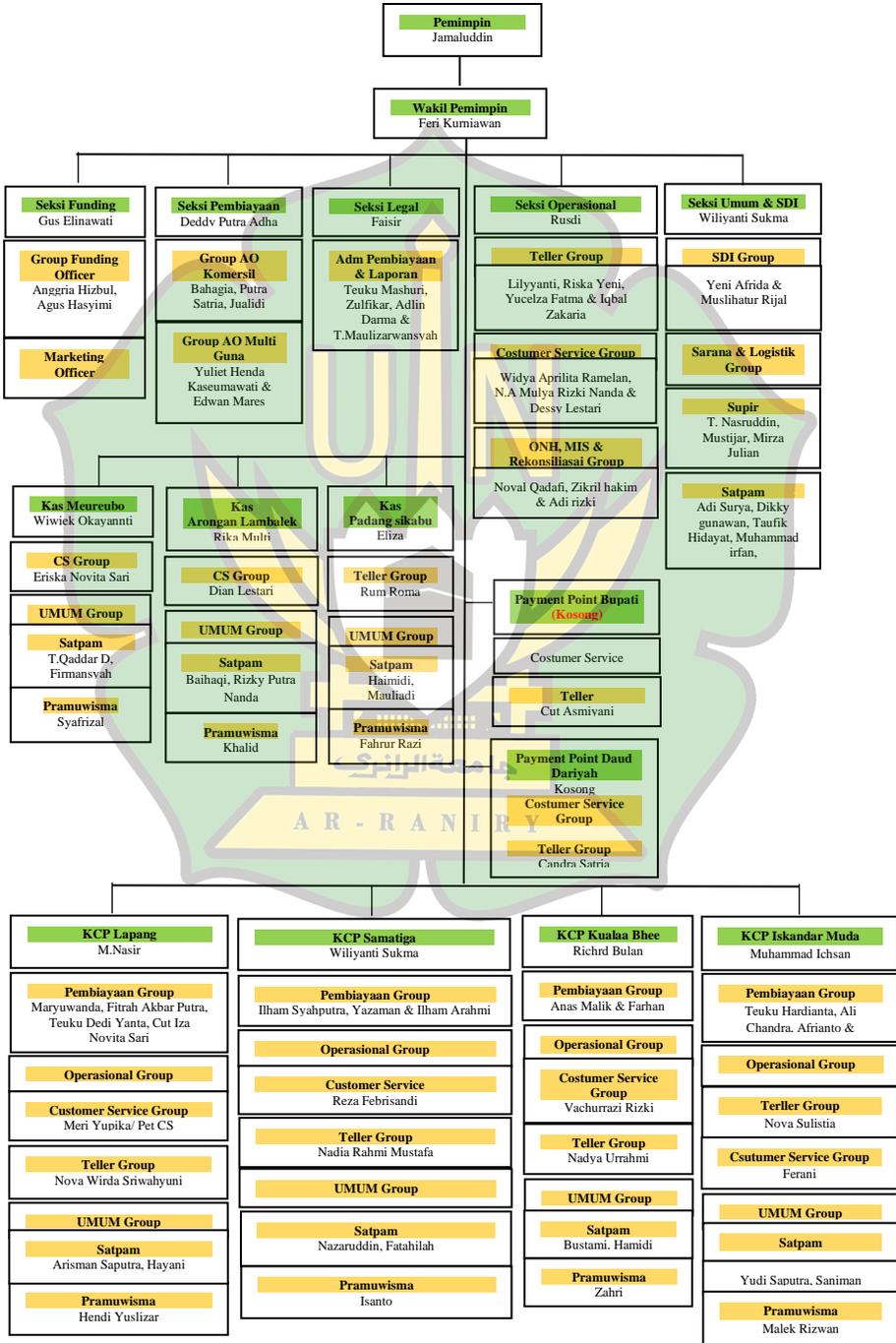
Tabel 4.1
Jumlah karyawan Bank Aceh cabang Meulaboh
Per Oktober 2021

| Bagian | Jumlah karyawan |
|----------------|------------------------|
| Internal | 94 orang |
| Outsourcing | 13 orang |
| Total karyawan | 107 orang |

Sumber : Bank Aceh cabang Meulaboh (Oktober 2021), diolah

Pada tabel diatas terlihat bahwa jumlah karyawan pada PT Bank Aceh syariah cabang Meulaboh berjumlah 107 karyawan. Namun 94 di bagian internal bank dan sisanya 13 orang di *outsourcing*. Jumlah karyawan tersebut dibagi menjadi beberapa bagian. Adapun karyawan tersebut dikelompokkan kedalam sebuah struktur.

Gambar 1.2
Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Meulaboh
Per Oktober 2021



4.1.4 Produk Pembiayaan Bank Aceh Syariah

Bank Aceh menawarkan beraneka ragam pembiayaan mulai dari pembiayaan Pensiun yang merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk kebutuhan multiguna) diperuntukkan kepada nasabah pensiun yang telah habis masa jabatannya, Pembiayaan Kepemilikan Rumah bagi nasabah perorangan untuk kepemilikan rumah tinggal dengan agunan rumah tinggal tersebut, Pembiayaan Mikro Bank Aceh untuk melayani nasabah mikro Bank Aceh dengan tujuan investasi usaha dan Pembiayaan Multiguna untuk membiayai kebutuhan konsumtif terkecuali untuk kepemilikan rumah/gedung dan mobil dengan menggunakan akad Murabahah, Ijarah dan MMQ.

Selain itu ada pembiayaan Ritel yakni pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan usaha, modal kerja ataupun investasi yang ditujukan untuk segmen Ritel dengan akad Murabahah, Musyarakah, MMQ, Salam, Istishna' dan Ijarah/IMBT. Sama halnya dengan PKR, Pembiayaan Rumah Sejahtera yaitu pembiayaan bagi nasabah yang berpenghasilan rendah dengan tujuan kepemilikan rumah layak huni dengan ketentuan nasabah tersebut belum memiliki rumah, pembiayaan ini menggunakan akad Murabahah.

Adapun produk pembiayaan lain seperti Pembiayaan Koran syariah yakni pembiayaan modal kerja yang bersifat *revolving* dengan *line facility* dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu. Pembiayaan SRG ialah pembiayaan sistem resi gudang dengan

dasar jaminan resi yang dikeluarkan oleh pengelola gudang dengan komoditas yang ada di gudang. Kedua produk pembiayaan tersebut menggunakan akad musyarakah. Dan yang terakhir pembiayaan *live facility* merupakan bentuk plafon pembiayaan bergulir pada jangka waktu tertentu yang dijalankan oleh pihak bank dan nasabah untuk melakukan sesuatu yang dituangkan pada suatu dokumen tertulis berdasarkan atas prinsip syariah.

Namun selama pandemi covid ini Bank Aceh juga menjalankan sebuah program khusus yang disiapkan oleh pemerintah untuk membantu memulihkan ekonomi Indonesia yang disalurkan kepada nasabah produktif maupun konsumtif terdampak covid. Selain program dari pemerintah, Bank Aceh juga memiliki sebuah program pembiayaan covid nasabah bank golongan PNS yang pembiayaannya bermasalah akibat dari berkasus, korupsi, dll.

4.2 Prosedur penyaluran Pembiayaan Bank Aceh Syariah

Prosedur dalam penyaluran pembiayaan diwujudkan agar mampu menerangkan alur proses administrasi. Sebelum penyaluran dana diberikan, nasabah harus melewati berbagai tahapan, mulai dari memeriksa kelengkapan/keaslian dokumen, dan melakukan analisis pembiayaan. Bagian penilaian dalam hal pemberian pembiayaan ini merupakan prosedur penyaluran pembiayaan pada bank. Dengan tujuan agar resiko pembiayaan kecil dan untuk memastikan kelayakan pembiayaan tersebut dapat diterima ataupun tidak.

Prosedur yang baik dapat menjaga kinerja keuangan bank tetap terkontrol dan mengurangi resiko terjadinya pembiayaan bermasalah. Prosedur pembiayaan bank syariah merupakan proses pengkoordinasian atau pengontrolan yang dilakukan bank dalam pemberian fasilitas finansial untuk mendukung kelancaran investasi. Berdasarkan adanya ikatan antara bank dan pihak yang diwajibkan untuk mengembalikan dana sesuai jangka waktu tertentu dengan bagi hasil tanpa imbalan. Manajemen pembiayaan diperlukan untuk mengelola risiko pembiayaan yang mungkin akan terjadi dan mempertahankan kesehatan keuangan bank. Bank harus pandai mengelola dan menerima berbagai jenis resiko dengan afektif agar hal negatif tidak terjadi untuk memperkecil kerugian.

Menurut salah satu karyawan pembiayaan Bank Aceh Meulaboh yaitu PS yang diwawancarai menyatakan bahwa Bank Aceh sangat selektif dan ketat dalam hal penyaluran pembiayaannya, Bank Aceh tidak akan memberikan pembiayaan ke sembarang nasabah. Dikarenakan target personal petugasnya bank belum diberlakukan maka dari itu Bank Aceh tidak mudah dalam menyetujui permohonan pembiayaan milik nasabah. Bank Aceh tidak memberikan pembiayaan kesembarang orang dan untuk menyetujui pembiayaan nasabah, harus mendapatkan persetujuan beberapa komite. Berbeda dengan bank pada umumnya di mana mereka menyalurkan pembiayaan sesuai target yang ditetapkan untuk personal juga, mereka tidak perlu melewati komite lain untuk dapat menyetujui pembiayaan tersebut.

Bank Aceh memegang teguh prinsip kehati-hatian dalam manajemen keuangannya. Manajemen penyaluran pembiayaan pada Bank Aceh dilakukan dengan prinsip analisa 5C yakni *Character* yaitu karakter nasabah, *Capacity* atau kemampuan nasabah dalam membayar, *Capital* atau modal yang dimiliki, *Condition* atau kondisi usaha nasabah dan *Collateral* atau jaminan berupa agunan dari nasabah.

Selain itu bank juga melakukan analisa prinsip 7P yang digunakan oleh lembaga keuangan dalam memberikan pembiayaan mencakup *personality*, sama halnya seperti prinsip *character* yang disebutkan sebelumnya, dimana prinsip ini melihat bagaimana keseluruhan kepribadian calon nasabah. *Party* yaitu proses pengelompokan nasabah berdasarkan modal, kepribadian, loyalitas dan lain sebagainya. *Purpose* yaitu menganalisa keinginan dari calon nasabah atas ajuan pembiayaannya. *Prospect* yaitu peluang usaha yang dijalankan nasabah tersebut di masa yang akan datang. *Payment* yaitu menilai dan menganalisis pendapatan yang di peroleh nasabah serta kelancaran usaha yang dijalankan hingga prospek usaha tersebut. *Profitability*, sama halnya dengan *payment*, meningkatnya *profit* yang dihasilkan maka dapat mempengaruhi peluang kemungkinan pembiayaan tersebut disetujui oleh bank. Yang terakhir *Protection* yang berarti jaminan yang diberikan nasabah berupa agunan aset rumah ataupun jaminan asuransi.

Namun penyaluran pembiayaan bank berkaitan dengan manajemen risiko sebagai upaya mitigasi risiko pembiayaan.

Beberapa tahap manajemen risiko pembiayaan diantaranya, identifikasi dan pemetaan risiko, menilai peringkat risiko, menegaskan profil risiko dan rencana manajemen risiko, pengendalian risiko, solusi dan implementasi tindakan terhadap risiko dan pemantauan ulang dan kaji ulang manajemen risiko.

Dalam menyalurkan dana ke nasabah, dimulai pada saat seorang nasabah datang ke bank dan mengajukan pembiayaan untuk pengembangan usaha atau lainnya. Kemudian pihak bank menjelaskan prosedur sesuai pembiayaan yang diajukan. Pihak bank kemudian mengarahkan nasabahnya untuk melengkapi data dan mengisi syarat permohonan umum maupun yang khusus.

Selanjutnya bank juga mensurvey dan menganalisis nasabah mulai dari kelengkapan data dan laporan keuangan dari usaha nasabah sebelumnya. Saat itu bank mewawancarai nasabah terkait omset yang didapat perhari, dan dicocokkan dengan laporan keuangan nasabah. Selain itu, bank juga melakukan observasi lapangan, dengan melihat kondisi usaha, serta bertanya ke kerabat dekat, tetangga atau bahkan supplier terkait dengan usaha nasabah.

Hasil analisis kemudian didiskusikan ke pimpinan cabang untuk mengambil keputusan diterima/ditolak permohonan tersebut. Apabila permohonan ditolak, berkas/dokumen akan dikembalikan dan bila diterima nasabah akan diarahkan agar dapat mengesahkan surat prinsip pembiayaan. Kemudian serah terima perjanjian antara nasabah dan pihak bank, dan diakhiri dengan pencairan dana dari pihak teller dan diserahkan kepada nasabah.

Kebijakan mitigasi risiko yang telah diterapkan bank sebelumnya, tidak menghilangkan kemungkinan pembiayaan bermasalah tetap ada. Pembiayaan bermasalah terjadi dapat dipengaruhi berbagai faktor. Bermasalahnya sebuah pembiayaan dapat diakibatkan oleh bank bahkan nasabah itu sendiri.

4.3 Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Aceh cabang Meulaboh

Umumnya pembiayaan bermasalah (*NPF*) merupakan pembiayaan dengan kualitas yang kurang lancar atau risiko terhadap kemungkinan kondisi dan kepatuhan nasabah dalam melunasi angsuran sesuai kesepakatan antara nasabah dan bank. Adapun pada Bank Aceh syariah khususnya, pembiayaan tersebut dinilai bermasalah dilihat dari angsuran bayar nasabah. Bagi nasabah yang selalu membayar angsuran tepat waktu, maka pembiayaan itu dinilai lancar sedangkan apabila terdapat tunggakan bayaran pokok maupun bagi hasil yang melampaui 90 hari-180 hari, pembiayaan tersebut dinilai macet/kurang lancar. Sedangkan pembiayaan tersebut dinilai meragukan pada saat tunggakan sudah melampaui 180-270 hari. Dan pembiayaan itu bermasalah ketika tunggakan bayar melampaui 270 hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan PS selaku *Account Officer* pembiayaan Bank Aceh Meulaboh, menyatakan bahwa pembiayaan dapat bermasalah dikarenakan faktor bank maupun nasabah itu sendiri. Pembiayaan bermasalah yang diakibatkan kelalaian bank seperti analisis yang dilakukan kurang teliti, selain

itu adanya kolusi oleh pihak analisis dengan pihak nasabah sehingga analisis itu kurang objektif.

Adapun pembiayaan tersebut dapat juga bermasalah diakibatkan unsur kesengajaan maupun tidak sengaja dari nasabah itu sendiri. Unsur kesengajaan seperti nasabah yang sengaja lalai atau bahkan tidak membayar angsurannya. Adapun nasabah yang tidak mampu membayar angsurannya dikarenakan faktor lain, namun memiliki keinginan untuk membayar.

Salah satu faktornya adalah pandemi covid baru-baru ini yang telah mengakibatkan sebagian besar nasabah sulit untuk membayar angsuran pembiayaannya diakibatkan omset usahanya menurun selama covid. Nasabah yang beritikad baik memiliki keinginan membayar namun dikarenakan omset usahanya menurun akibat dari dampak covid, mereka harus menunda pembayarannya, bank akan menawarkan *restrukturisasi* kepada nasabah tersebut dan akan membuat komitmen bahwa setelah bank memberikan *restrukturisasi*, diharapkan pembiayaan nasabah tersebut akan lancar. Apabila nasabah tersebut tetap melanggar komitmen awal dan pembiayaannya tetap bermasalah, bank akan menindaklanjuti hal tersebut.

Bila dibandingkan berdasarkan jumlah pembiayaan dari tahun sebelumnya, jumlah pembiayaan yang dikategorikan bermasalah hanya meningkat sedikit di tahun ini. Menunjukkan pandemi covid ternyata tidak terlalu berdampak pada sektor

keuangan Bank Aceh Meulaboh. Dimana berdasarkan informasi dari pihak internal Bank Aceh cabang Meulaboh bahwa hingga Oktober 2021 Bank Aceh Meulaboh memiliki sekitar 5810 nasabah pembiayaan dengan jumlah nasabah produktif 311 dan nasabah konsumtif 5225. Dan 59 pembiayaan yang mengalami masalah, yang terdiri dari 23 nasabah konsumen dan 36 nasabah produktif. Jumlah tersebut kecil, mengingat pandemi ini mengganggu perekonomian masyarakat namun pembiayaan bermasalah pada Bank Aceh Meulaboh tidak meningkat signifikan. Hal tersebut tentunya Bank Aceh menerapkan strategi tersendiri agar pembiayaannya tetap terjaga stabil.

4.4 Strategi Bank Aceh Dalam Menjaga Stabilitas Pembiayaan

Strategi merupakan pemikiran atau perencanaan yang kemudian menjadi sebuah tindakan yang terkoordinasi dengan tujuan memperoleh keunggulan bersaing dan mencapai keberhasilan pada sebuah perusahaan. Dalam hal ini Bank Aceh sendiri sudah berusaha menerapkan strategi yang baik dalam menjaga stabilitas pembiayaannya dimana bank mengikuti kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, hal ini dibuktikan bahwa selama pandemi pun Bank Aceh tidak mengalami kenaikan yang signifikan pada pembiayaan bermasalahnya. Hal ini menunjukkan Bank Aceh mampu menjaga stabilitas pembiayaannya.

Dalam hal ini tentunya bank memiliki strategi tertentu untuk mengstabilkan pembiayaannya di masa pandemi ini. Adapun

beberapa strategi yang dilakukan bank ditengah pandemi terkait pembiayaan, dalam penelitian ini akan dikelompokkan pada 4 aspek yaitu strategi harga, produk, kualitas layanan dan strategi penambahan jangka waktu.

4.4.1 Strategi harga terhadap stabilitas pembiayaan

Di masa pandemi yang telah mengganggu sektor keuangan Indonesia, tentunya bank selaku lembaga keuangan melakukan upaya agar sektor keuangannya tidak jatuh yang diakibatkan oleh pandemi. Baik di segala hal, terutama pada pembiayaan bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan PS merupakan salah satu *account officer* pembiayaan Bank Aceh cabang Meulaboh, dalam hal menjaga pembiayaan agar tetap stabil di masa pandemi ini,

Bank menjalankan sebuah program pemerintah yaitu program PEN sebagai respon atas penurunan aktivitas masyarakat yang berdampak pada ekonomi sektor Produktif dan Konsumtif. Bank Aceh sebagai lembaga keuangan juga ikut menjalankan program tersebut. Program ini dibuka per dua bulan sekali. Pada program ini bank menetapkan margin yang lebih rendah. Bila di dibandingkan dengan margin sebelumnya yaitu untuk pembiayaan modal kerja 13,5%, setelah adanya penurunan menjadi 13%, dan juga untuk investasi yang sebelumnya 13% menjadi 12.5%.

Dengan total anggaran yang dikeluarkan sebesar 1,2 triliun rupiah. Adapun program PEN dibagi menjadi 2 tahap. Tahap

pertama dilakukan mulai Desember 2020 hingga Mei 2021, yang menghabiskan anggaran sebesar 600 miliar rupiah.

Dengan jumlah dana yang didapatkan tersebut kemudian dibagikan ke beberapa sektor, 450 miliar untuk sektor konsumtif, 90 miliar untuk sektor UMKM dan 60 miliar untuk koperasi. Kemudian tahap kedua dimulai pada Juni 2021 dengan anggaran yang diplotkan sama dengan yang sebelumnya yakni sebesar 600 miliar rupiah. Anggaran tersebut dibagi ke sektor produktif sekitar 200 miliar dan konsumtif sekitar 400 miliar. Hal tersebut dilakukan bank untuk tetap dapat berkontribusi dan memikat nasabah mengambil pembiayaan, meski kondisi ekonomi menurun. Diharapkan, dengan adanya kebijakan tersebut meringankan atau bahkan mempermudah nasabah UMKM bertahan dan bagi nasabah PNS pun terbantu dengan adanya kebijakan.

Terlepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan pemulihan ekonomi akibat covid, Bank Aceh juga memiliki pembiayaan program covid khusus nasabah konsumen Bank Aceh. Pembiayaan ini menawarkan margin yang lebih rendah dengan plafon anggaran bebas. Biasanya diberikan pada nasabah konsumen yang nasabah tersebut berkawal ataupun nasabah tersebut banyak mengambil pembiayaan di bank lain sehingga terkendala dalam melunasi cicilannya.

Selanjutnya pihak bank menyatakan bahwa selain memberikan margin rendah, Bank Aceh juga memberikan potongan margin bagi nasabah yang beritikad baik membayar angsuran lebih cepat

sebelum jatuh tempo. Pihak bank akan menghapus margin yang seharusnya dibayarkan oleh nasabah. Untuk pelunasan angsuran selanjutnya nasabah hanya perlu membayar kewajiban pokok dari angsuran tersebut.

Hal tersebut merupakan bentuk apresiasi yang diberikan bank kepada nasabah yang berniat baik membayar angsurannya sebelum jatuh tempo yang telah ditetapkan. Untuk penetapan jumlah pengurangan margin atas setiap nasabah akan berbeda, dilihat dari jumlah pembiayaan dan rentang waktu pembiayaan tersebut.

Untuk meningkatkan laba perusahaan, bank semestinya menaikkan jumlah marginnya. Namun selama pandemi covid-19, agar keuangan bank tidak merosot, bank melakukan penurunan terhadap margin, tren penurunan margin ini sejalan dengan peningkatan pembiayaan. Belum lagi, perbankan juga terbebani dengan tingginya restrukturisasi pembiayaan yang mengakibatkan laba perusahaan ikut menurun. Salah satu alternatif yang digunakan adalah dengan menurunkan margin. Umumnya penurunan margin sejalan dengan tingkat peningkatan pembiayaan perbankan. Pada bank lain pun penurunan margin juga diberlakukan.

Di masa pandemi bank turut terbebani dengan tingginya *restrukturisasi* pembiayaan yang berimbaskan kepada pendapatan bank yang menurun. Margin yang lebih rendah akan menjadi faktor utama menarik debitur. Pada perbankan, penurunan margin harus

diikuti dengan peningkatan efisiensi operasional sehingga kompensasinya.

Bagi nasabah yang membayar angsuran tepat waktu atau lebih cepat dari waktu yang disepakati, bank memberikan potongan dari kewajiban angsuran dengan syarat tidak ditulis dalam akad dan besarnya potongan yang diberikan sesuai dengan kebijakan dan pertimbangan pihak bank. Bank Aceh cabang Meulaboh memberikan potongan margin untuk angsuran selanjutnya. Jadi nasabah hanya diwajibkan membayar pokok angsuran saja. Pemberian diskon ini sejalan dengan fatwa DSN MUI Nomor: 23/DSN-MUI/III/2002 tentang potongan pelunasan dalam pembiayaan. Namun penetapan dari besaran diskon yang ditetapkan tersebut berdasarkan kebijakan bank mengacu pada *profit* yang akan diperoleh, serta juga terus memperhatikan persaingan dan perkembangan pasar. Perhitungan diskon secara efektif diatur dalam system, sehingga setiap nasabah akan mendapatkan jumlah diskon yang berbeda-beda sesuai dengan jumlah pembiayaan dan lamanya masa pembiayaan.

4.4.2 Strategi produk terhadap stabilitas pembiayaan

Segmentasi produk dalam penelitian ini merupakan bagian pengelompokan dari karakteristik dalam hal mengelola pembiayaan bank. Selama Covid ini Bank Aceh telah menjalankan program PEN dari pemerintah yang dibagikan ke sektor produktif maupun

konsumtif serta Bank Aceh menciptakan program pembiayaan covid yang dibagikan kepada nasabah konsumen Bank Aceh.

Berdasarkan wawancara dengan PS yang merupakan salah satu *Account Officer* Bank Aceh Meulaboh yang menyatakan bahwa selama Covid ini Bank Aceh menjalankan program dari pemerintah dalam sebuah program yang disebut Program Ekonomi Nasional, dimana program tersebut akan dibagikan kepada nasabah baru sektor produktif dan konsumtif dengan margin yang lebih rendah. Selain itu Bank Aceh juga memiliki program pembiayaan covid bagi konsumen yang memiliki kendala dan bermasalah dengan hukum sehingga pembiayaannya bermasalah. Hal ini dilakukan agar bank tetap melakukan penyaluran pembiayaan dengan baik di tengah pandemi ini. Namun penyaluran kali ini dilakukan bank dengan memperkecil margin yang ditawarkan bank, hal tersebut dilakukan bank agar nasabah tidak terbebani dengan margin bank yang tinggi. Apalagi di masa pandemi sekarang ini pendapatan atas penjualan tidak maksimal.

Selama covid-19 melanda Aceh, khususnya Aceh Barat. Bank Aceh tidak mau lemah. Bank tetap memprioritaskan produk unggulan mereka saat ini. Menurut penuturan dari pihak Bank, bahwa pembiayaan konsumtif lebih banyak diminati nasabah. Namun kembali lagi pada kebutuhan dari nasabah tersebut.

Selain program yang telah di sebutkan diatas, Bank Aceh juga mengembangkan *digital product* untuk menambah variasi serta meningkatkan eksistensi perusahaannya ke ranah eksternal. Pada

2021 produk bank semakin berkembang dengan menggunakan sistem digitalisasi. Saat ini Bank Aceh telah memiliki produk transaksi digital gratis yang dinamai *Action mobile banking*. *Action mobile banking* itu sendiri merupakan layanan *digital banking* yang dapat dengan mudah diakses hanya dari smartphone melalui internet. *Action* sendiri memiliki berbagai macam fitur salah satunya QRIS yang dapat mengkoordinir kebutuhan nasabah Bank Aceh yang ingin *cashless* dalam bertransaksi. Dalam hal membayar angsuran pembiayaan *action* merupakan alternatif yang simple.

Selain itu, Bank Aceh telah memiliki galeri ATM dengan sebaran di seluruh Aceh dan Medan. ATM tersebut memberikan pelayanan setor dan tarik tunai. ATM Bank Aceh juga dilengkapi adanya layanan cicilan pembiayaan, sehingga hal tersebut mempermudah nasabah produktif khususnya dalam hal membayar angsuran pembiayaannya.

Tidak hanya itu, untuk *debit cards* sendiri telah diperbaharui ke sistem chip. Dimana hal tersebut dilakukan agar tidak terjadinya *skimming* atau penculikan melalui penggandaan data kartu milik nasabah dengan menggunakan teknologi pita magnetik. Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Aceh yang merupakan bank milik pemerintah daerah, sekarang sudah mampu menyamakan level dan mampu bersaing dengan bank nasional lainnya. Untuk pelayanan digital ini sangat cocok digunakan pada zaman milenial yang kini sangat mengandalkan teknologi dalam segala aktivitasnya. Hal berikut merupakan variasi terbaru yang telah

dimiliki Bank Aceh. Bank Aceh telah meluncurkan produk layanan yang sangat simple dan diharapkan dapat menghindari kemungkinan nasabah tidak membayar angsurannya.

Inovasi produk yang dirancang sedemikian rupa merupakan upaya bank dalam menambah variasi produk yang dimilikinya. Selain itu untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi dengan bank. Apabila sebuah bank tidak mengembangkan serta memfasilitasi nasabahnya dengan produk terbaru, dapat membuat nasabah enggan bertransaksi di bank tersebut karena dinilai kurang menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan kondisi dunia saat ini.

Sejatinya bank memang harus berfokus pada sektor yang memiliki prospek baik untuk dibiayai. Memilih sektor yang eksis dan berkembang di tengah maraknya wabah corona. Pada sektor pembiayaan contohnya, dibagi menjadi 2 segmentasi yaitu segmentasi konsumtif dan produktif. Konsumtif diperuntukkan kepada consumer yang bermasalah, sedangkan produktif dan *restrukturisasi* diperuntukkan ke usaha mikro kecil menengah terdampak covid. Untuk saat ini Bank Aceh memiliki Program Pembiayaan Covid bagi consumer serta PEN yang merupakan kebijakan pemerintah dalam hal meningkatkan ekonomi masyarakat.

Selain produk pembiayaan, bank turut meningkatkan eksistensinya melalui *digital banking*. Untuk saat ini Bank Aceh telah memiliki *ATM Store*, *Action mobile banking*, *QRIS*, dan

pembayaran dengan *debit card*. Semua itu dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan melakukan angsuran pembiayaan.

4.4.3 Strategi kualitas layanan terhadap stabilitas pembiayaan

Kualitas layanan menjadi faktor pendukung dalam hal menjaga sistem keuangan bank. Di masa pandemi pun peningkatan pelayanan pada perbankan turut menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil pembiayaan pada bank tersebut. Meningkatkan kualitas layanan menjadi salah satu cara nyata yang dapat memenangkan hati para calon nasabah. Kualitas layanan yang baik merupakan keberhasilan bank untuk mempertahankan sekaligus menarik minat nasabahnya. Hal tersebut membangkitkan semangat Bank Aceh untuk terus meningkatkan kualitas layanannya, terutama pelayanan untuk nasabah pembiayaan.

Bukti fisik yang dapat dilihat adalah, terciptanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai dapat menjadikan pelayanan pada bank tersebut berkualitas. Berdasarkan wawancara dengan pihak Bank yang menyatakan bahwawahingga saat ini Bank Aceh telah memperindah tampilan eksterior bahkan interior ruangnya.

Di kondisi pandemi, Bank Aceh menyediakan tenda yang dibuat agar menghindari kerumunan didalam gedung. Tenda tersebut dapat digunakan oleh nasabah untuk menunggu antrian. Dan juga tersedianya aplikator pencuci tangan di luar gedung. Terbukti prasaranan dan sarana yang disediakan mampu menjamin kualitas

dari pelayanan serta meningkatkan performa bank tersebut selama covid.

Untuk fasilitas ATM yang sebelumnya hanya digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan transfer. Namun pada awal 2021 ATM Bank Aceh juga dapat digunakan untuk setoran tunai dan membayar cicilan, transfer antar bank, melakukan pembayaran tagihan rutin, premi asuransi, membayar pajak kendaraan, pajak PBB serta pembayaran kartu pasca bayar. Melalui ATM nasabah juga dapat membayar angsuran pembiayaan.

Hingga saat ini ATM Bank Aceh berjumlah 313 unit yang telah terkoneksi pada jaringan ATM Bersama sehingga dapat digunakan pada 25.011 ATM di 71 bank anggota ATM Bersama. ATM Bank Aceh telah tersebar diseluruh Aceh dan Medan. Dengan fitur unggulannya yaitu setoran tunai. Hal tersebut sangat memudahkan nasabah, mengingat pandemi covid mengharuskan masyarakat menghindari kerumunan, dengan adanya ATM nasabah tidak harus mengantri lama untuk bertransaksi.

Pihak bank juga menerangkan bahwa Bank Aceh juga menerbitkan layanan berbasis digital lainnya seperti QRIS yang dapat diakses pada *Action Mobile*, dimana QRIS merupakan standarisasi sistem pembayaran dari Bank Indonesia untuk semua perusahaan yang memanfaatkan teknologi finansial berbasis QR Code. *Action Mobile* merupakan layanan *Mobile Banking* yang dapat diakses menggunakan jaringan internet melalui *smartphone* pribadi nasabah untuk bertransaksi dengan *simple*.

Hampir sama dengan fitur pada ATM, *Action* tentunya memiliki fitur tambahan yaitu QRIS dan fitur *Biometric*. Fitur tersebut merupakan layanan yang di sediakan pada aplikasi *Action Mobile Banking*, dimana QRIS akan mengkoordinir kebutuhan nasabah yang ingin bertransaksi secara *cashless*. Hal tersebut tentunya mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Selain itu kartu debit pun telah diperbaharui ke sistem chip menggunakan pita magnetik dimana hal tersebut dapat mencegah *skimming* yaitu penculikan melalui penggandaan data kartu milik nasabah. Untuk memudahkan nasabah dalam hal membayar cicilan pembiayaan bank menyediakan layanan ATM dan *Action banking* yang dapat digunakan 24 jam.

Selain pelayanan *digital*, pelayanan kostumer pada Bank Aceh juga memuaskan nasabahnya. Dimana nasabah dilayani dengan cepat dan optimal. Setiap nasabah akan dilayani bergilir sesuai nomor antiran yang didapatnya. Karyawan akan melayani nasabah, bertanya tentang keperluan nasabah dan kemudian mencatat transaksi dengan teliti. Karyawan harus fokus dalam bekerja, mulai dari menghitung jumlah uang nasabah, serta menginput data ke komputer. Semua pekerjaannya, bank melibatkan teknologi untuk dapat membantunya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat.

Pelayanan pada nasabah pembiayaan ialah pendampingan oleh *Account Officer* secara *reveral*. Pihak bank juga menuturkan bahwa mereka akan melakukan pendampingan dan konsultasi bagi

nasabah pembiayaan. Setiap AO bertanggung jawab sepenuhnya terhadap perkembangan nasabah tersebut.

Untuk nasabah pembiayaan bank memberikan pelayanan khusus, seperti menjemput nasabah dan melakukan pendekatan secara emosional kepada nasabah. Bank akan melakukan *sharing* dengan nasabah terkait perkembangan nasabah. Disaat inilah bank bersedia mendengarkan keluh kesah nasabah. Namun interaksi tersebut terhalang dikarenakan kondisi pandemi ini. Yang biasanya pihak bank melakukan terjun lapangan, sekarang hanya sebatas whatsapp, zoom atau *video call* untuk berkomunikasi dengan nasabah.

Pihak bank juga menjelaskan bahwa pelayanan tersebut biasa dilakukan untuk nasabah pembiayaan produktif saja. Setiap nasabah pembiayaan produktif khususnya, akan dibimbing dan diawasi oleh AO masing-masing. Setiap AO akan bertanggung jawab atas setiap nasabahnya. Sedangkan bagi nasabah konsumtif tidak ada pelayanan khusus. Angsuran nasabah konsumtif, nantinya akan dipotong langsung dari gaji yang mereka terima, sesuai dengan jumlah angsuran yang harus nasabah tersebut bayar.

Jaminan menjadi sebuah pegangan nasabah dalam mempercayai suatu perusahaan. Bank Aceh memberikan jaminan dalam bentuk fasilitas layanan yang memadai, karyawan yang baik tercermin dari tingkah laku dan kesopanan menghadapi nasabah. Selain itu karyawan mampu merespon pertanyaan nasabah dengan sangat baik dan menyelesaikan masalah nasabah.

Dalam hal mempertahankan kepercayaan nasabah, karyawan selalu menjaga kerahasiaan data setiap nasabahnya dan praktik perlindungan nasabah penyimpan sangat ketat dilakukan. Selain itu dana nasabah dikelola dengan sangat baik dan hati-hati. Hal tersebut merupakan upaya bank mempertahankan kepercayaan nasabahnya, karena semua dana nasabah dikelola oleh bank.

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank yang menyatakan bahwa bank turut berkontribusi selama covid ini, bank berempati kepada nasabah yang usahanya terdampak covid sehingga nasabah tersebut mengalami kendalabayar, bank akan melakukan diskusi kepada nasabah melalui telephone atau videocall. Disaat itulah nasabah akan berdiskusi dan mengutarakan keluhan akibat omset penjualannya yang menurun sejak awal pandemi dan masalah lain yang dihadapi nasabah. Bank bersedia mendengarkan semua keluhan nasabah serta membantu nasabah mencari jalan keluar dari masalah tersebut.

Sejatinya layanan produk maupun jasa harus dialihkan menjadi *digital banking*. Di mana masyarakat diperintahkan untuk menjaga jarak atau menghindari kerumunan. Pelayanan bank yang sebelumnya yakni mendatangi nasabah untuk melakukan tinjauan langsung ke lapangan. Namun selama covid, pemerintah mengharuskan masyarakat *social distancing* sehingga interaksi yang dilakukan hanya sebatas melalui *video call* atau zoom saja. Seperti pada Bank umum lainnya yang fokus meningkatkan digitalisasi bisnis melalui digital banking selama awal pandemi.

Seiring berkembangnya teknologi, Bank telah meningkatkan eksistensinya dengan meluncurkan produk layanan baru berupa ATM Store yang 24 jam dapat digunakan nasabah untuk menyetor angsuran atau bahkan mengambil uang tabungan mereka melalui ATM tersebut, nasabah tidak perlu mengantri untuk membayar angsuran.

Simpelnya dengan menggunakan *Action Mobile banking*, yang bahkan nasabah tidak perlu keluar rumah untuk membayar angsuran tiap bulannya. Selain untuk pembayaran angsuran, bank juga memberikan pelayanan berupa QRIS dan *debit card* yang bisa dipergunakan untuk berbelanja lebih praktis menggunakan kartu debit.

4.4.4 Strategi jangka waktu terhadap stabilitas pembiayaan

Strategi jangka waktu merupakan suatu upaya bank guna menjaga keuangan, khususnya penyaluran pembiayaan yang dilakukan bank agar tetap stabil di masa pandemi ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank yang menyatakan bahwa selama pandemi melanda, kebijakan Bank Aceh perihal pembiayaan yang bermasalah ialah dengan menawarkan *restrukturisasi* pembiayaan. *Restrukturisasi* pembiayaan adalah keringanan pada proses pembayaran cicilan bank dengan memperpanjang jangka waktu angsurannya.

Bank memberikan kelonggaran bagi debitur yang terdampak covid. Kelonggaran yang diberikan oleh bank yakni pembiayaan

modal kerja diberikan perpanjangan 3 tahun dan investasi aset maksimal 1-10 tahun, sesuai platform jumlah pembiayaan yang diambil. Dan pada konsumentetap 15 tahun, tanpa adanya perubahan. Perpanjangan jangka waktu tidak diikuti dengan penambahan margin dan tanpa dipungut biaya apapun.

Kemudian pihak Bank Aceh juga menyatakan bahwa sebelum memberikan kelonggaran bayar bagi debitur terdampak covid ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan bank sebelum memperpanjang angsuran nasabah. Mulai dari pihak bank mendatangi nasabah, melihat serta menilai kondisi usaha nasabah, serta dilihat dari omset nasabah belakangan ini.

Bank akan mengkonfirmasi kepada nasabah bersangkutan. Apakah nasabah masih sanggup untuk membayar angsuran pembiayaan. Apabila nasabah tidak sanggup untuk membayar lagi, agunannya terpaksa dilelang oleh bank. Apabila pelelangan yang dilakukan oleh bank, bank menetapkan harga sesuai harga kewajiban bank. Nasabah akan dikenakan biaya KJPP dan Biaya iklan. Sedangkan bila nasabah menjualnya sendiri, harganya ditentukan oleh nasabah sendiri nasabah hanya perlu melunasi kewajiban bank.

Pihak bank juga menegaskan bahwa, bagi nasabah yang tetap wanprestasi setelah diberikan keringanan angsuran, pihak bank akan konfirmasi bahkan mendatangi kembali nasabahnya dan mengkonfirmasi bahwa nasabah tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Namun

Account Officer yang bertanggung jawab dan menindaklanjuti hal tersebut.

Bank akan menggunakan strategi perpanjangan jangka waktu ini setelah bank melakukan survei terhadap usaha nasabah. Setelah bank melakukan survei, pihak bank akan meminta persetujuan dari komite untuk melakukan restrukturisasi pada pembiayaan nasabah tersebut. Perpanjangan jangka waktu ini berlaku untuk semua nasabah produktif pembiayaan yang terdampak covid. Selain itu, tidak diberlakukan. Seperti Pegawai sipil yang memiliki gaji tetap.

Perpanjangan jangka waktu atau yang disebut *restrukturisasi* merupakan upaya bank dalam kegiatan pembiayaan kepada debitur yang mengalami kesulitan membayar angsuran. Restrukturisasi dapat dilakukan melalui penurunan margin, perpanjangan jangka waktu, pengurangan tunggakan pokok bahkan penambahan fasilitas pembiayaan. Adanya sistem *restrukturisasi* pembiayaan bank bertujuan untuk menjaga pembiayaannya serta keuangan bank tetap stabil.

Pihak bank menyatakan bahwa upaya bank dengan menerapkan strategi ini efektif dilakukan, dikarenakan sudah adanya perjanjian/komitmen awal antara pihak nasabah dan bank, dimana bank sebelumnya menawarkan sebuah cara agar nasabah tidak terbebani dengan angsuran yang mengakibatkan pembiayaannya bermasalah.

Pada hakikatnya restrukturisasi merupakan cara yang baik dan umum dilakukan bank pada saat sebuah pembiayaan mengalami

permasalahan terutama di kondisi pendemo saat ini karena proses restrukturisasi adalah tahapan yang dilakukan bank dalam menyelesaikan pembiayaan yang mengalami masalah.

Restrukturisasi sangat diperlukan karena banyaknya debitur yang mengalami kesulitan pelunasan pembiayaan yang disebabkan kondisi perekonomian sedang tidak sehat. Melalui pantauan OJK hingga 14 Juni 2021, tercatat sekitar 101 Bank telah melakukan implementasi restrukturisasi selama covid. Kebijakan ini direspon baik oleh perbankan. Penerapan restrukturisasi yang telah dilakukan oleh Bank Umum lain nyatanya membawa dampak positif dimana restrukturisasi telah terlaksana cukup baik. Maka dari itu Bank Aceh juga menggunakan strategi perpanjangan jangka waktu untuk dapat menjaga pembiayaan bermasalah tetap stabil dan tidak mengalami kenaikan di masa pandemi covid ini.

Penerapan strategi ini terbukti mampu untuk menstabilkan pertumbuhan pembiayaan meski di tengah pandemi covid. Strategi perpanjangan jangka waktu efektif dilakukan, yang sebelumnya nasabah sudah ada perjanjian yang dibuat dengan pihak bank. Dan nasabah wajib menepatinya. Hambatan yang dirasakan ialah nasabah yang tetap wanprestasi setelah adanya perpanjangan angsuran.

4.5 Dampak Penerapan Strategi

Pihak bank telah memaksimalkan penerapan strategi dalam menjaga pembiayaannya tetap stabil dan tidak terganggu walaupun dalam kondisi pandemi. Berdasarkan strategi yang telah ditetapkan Bank Aceh, secara keseluruhan efektif dilakukan untuk membantu menjaga stabilitas pembiayaan. Mulai dari penurunan margin untuk menarik minat nasabah, pemberian diskon margin bagi nasabah yang membayar tepat waktu serta meningkatnya kualitas pelayanan bank dengan adanya teknologi terbaru yang diluncurkan oleh Bank Aceh. Dan hal ini dapat dibuktikan dari hasil laporan keuangan Bank Aceh cabang Meulaboh 2020-2021.

Tabel 4.2
Perbandingan peningkatan pertumbuhan pembiayaan, DPK,
Laba dan Aset
Di Tahun 2020 s/d 2021

| Keterangan | Des 2020 | Okt 2021 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pembiayaan | Rp.649.941.169.177,- | Rp. 687.256.932.261,- |
| Pembiayaan bermasalah | Rp. 6.253.974.880,- | Rp. 6.372.434.510,- |
| Dana Pihak Ketiga | Rp. 778.009.129.014,- | Rp. 796.159.999.884,- |
| Laba perusahaan | Rp. 27.022.466.500,- | Rp. 21.068.013.439,- |
| Total Aset | Rp. 823.215.159.448,- | Rp. 829.529.416.899,- |

Sumber : Laporan keuangan Bank Aceh Meulaboh (2021), diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat dianalisa bahwa penyaluran pembiayaan pada Bank Aceh syariah cabang Meulaboh meningkat

Rp 687 miliar rupiah. Sedangkan pada pembiayaan bermasalah bank hanya meningkat sekitar 6 milyar rupiah. Pada Dana Pihak Ketiga meningkat sekitar Rp 796 milyar rupiah. Hanya saja diterapkannya strategi ini Bank Aceh mengalami penurunan laba sekitar Rp 21 miliar rupiah . Terakhir total Aset bank meningkat menjadi Rp 829 miliar.

Penyaluran pembiayaan pada Bank Aceh syariah cabang Meulaboh mengalami peningkatan dari 659 miliar menjadi 687 miliar, mengalami kenaikan sekitar 37 miliar dari tahun 2020 hingga 2021. Walaupun penyaluran pembiayaan bank meningkat, tetap saja bank mengalami masalah pada pembiayaan yang diakibatkan nasabah yang tidak konsisten membayar angsuran pembiayaannya.

Selama 2 tahun terakhir terhitung pembiayaan bermasalah bank di 2020 sekitar 6,2 miliar dan di 2021 meningkat 6,3 miliar. Selisih pembiayaan dari tahun sebelumnya dikisarkan hanya 118 juta rupiah. Total pembiayaan bermasalah ini termasuk pembiayaan yang telah direstrukturisasi. Dengan total 55 nasabah pembiayaan bermasalah di tahun 2021 ini.

Dana Pihak Ketiga pada bank juga ikut mengalami peningkatan selama covid, dilihat pada laporan keuangan bank pada 2020 sebelumnya sekitar 778 milyar rupiah dan meningkat sebesar 796 miliar. Selisih peningkatan DPK dari 2020-2021 sekitar 18 miliar.

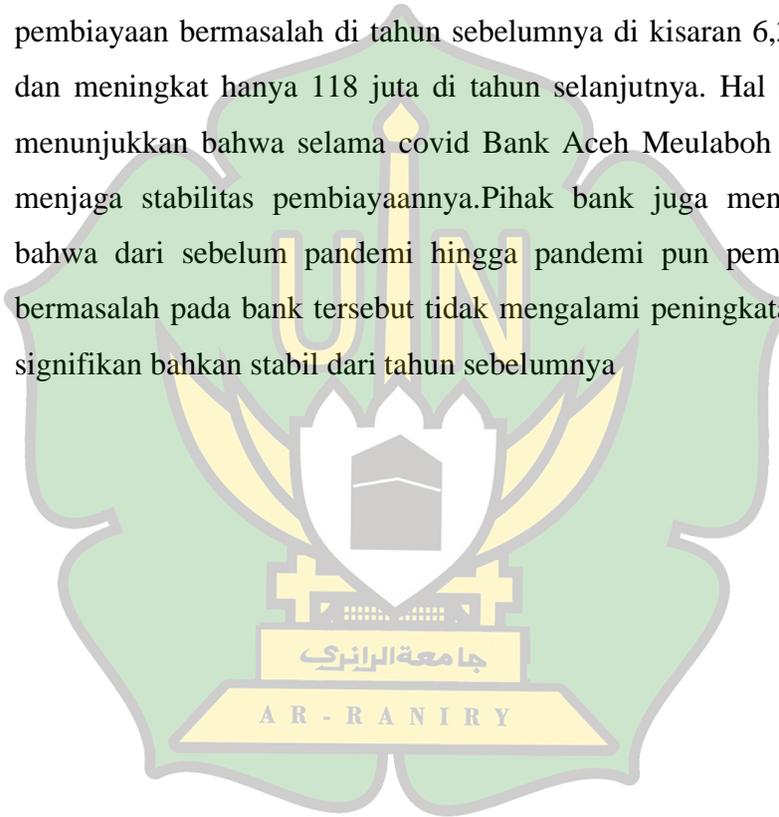
Laba yang diperoleh perusahaan mengalami penurunan, hal tersebut berdampak dari margin yang diturunkan, akibat hal tersebut laba perusahaan menurun. Tercatat perolehan laba pada Bank Aceh mulai 2020 sekitar 27 miliar rupiah dan sedikit menurun pada 2021 sekitar 21 milyar. Selisih laba yang diperoleh dari tahun sebelumnya hanya menurun sekitar 6 milyar rupiah. Penurunan laba terjadi dikarenakan bank tetap ingin mempertahankan nasabah. Namun demikian upaya dari penurunan margin yang berimbas kepada laba perusahaan, namun tidak mengganggu finansial bank. Bahkan terbukti mampu menstabilkan pembiayaan bank meskipun di tengah kelesuan ekonomi

Aset perusahaan meningkat dari 2020-2021 sekitar Rp 6 miliar rupiah. Dimana total Aset bank di 2020 sekitar Rp 823 miliar rupiah meningkat menjadi Rp 829 milyar rupiah di tahun 2021. Aset perusahaan mengalami peningkatan, meskipun di tengah pandemi covid. Bank terus berupaya mempertahankan aset perusahaan ditengah pandemi covid-19 dan terus berupaya menstabilkan sistem keuangan.

Hal tersebut membuktikan bahwa, walaupun laba bank mengalami sedikit penurunan namun strategi yang telah diterapkan oleh Bank Aceh efektif dalam menjaga pertumbuhan pembiayaannya stabil meskipun di tengah kelesuan ekonomi. Dilihat pada analisa sebelumnya, pada penyaluran pembiayaan, Dana Pihak Ketiga dan total aset perusahaan mengalami

peningkatan selama covid-19. Hal tersebut merupakan hasil dari strategi yang telah diterapkan.

Selanjutnya hasil dari penerapan strategi ini juga terbukti mampu menjaga pembiayaan bermasalah pada Bank Aceh stabil. Dilihat pada laporan keuangan Bank, dapat dianalisa bahwa pembiayaan bermasalah di tahun sebelumnya di kisaran 6,3 miliar dan meningkat hanya 118 juta di tahun selanjutnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa selama covid Bank Aceh Meulaboh mampu menjaga stabilitas pembiayaannya. Pihak bank juga menyatakan bahwa dari sebelum pandemi hingga pandemi pun pembiayaan bermasalah pada bank tersebut tidak mengalami peningkatan yang signifikan bahkan stabil dari tahun sebelumnya.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai strategi dalam menjaga stabilitas pembiayaan di masa pandemi pada Bank Aceh syariah cabang Meulaboh yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi harga yang digunakan ialah menawarkan margin rendah dalam sebuah program dari pemerintah yaitu PEN dan Program Covid yang dikeluarkan oleh Bank Aceh itu sendiri.
2. Strategi produk pembiayaan yang diterapkan pada Bank Aceh syariah cabang Meulaboh seperti program PEN dari pemerintah bagi sektor konsumtif dan produktif dan juga Program Covid bagi nasabah consumer yang merupakan program dari Bank Aceh sendiri. Untuk produk lainnya, kini Bank Aceh telah memiliki *digital banking* agar nyaman dalam bertransaksi serta melakukan pelunasan pembiayaan. Selain itu ATM setor tunai, QRIS dan dan pembaharuan *debit card* yang kini berbasis *chip* demi keamanan saldo dan informasi nasabah
3. Bank meningkatkan kualitas layanannya dengan menyempurnakan sarana dan prasarana kantor, mengeluarkan inovasi produk pembiayaan PEN dan Konsumer, Bank Aceh juga turut serta menambah variasi dengan melahirkan produk layanan digital banking untuk memudahkan nasabah dalam melunasi angsurannya. Pihak bank melakukan sosialisasi kepada nasabah yang bermasalah dengan pendampingan *reveral*

oleh *Account Officer* dan dilayani sangat baik oleh semua karyawan.

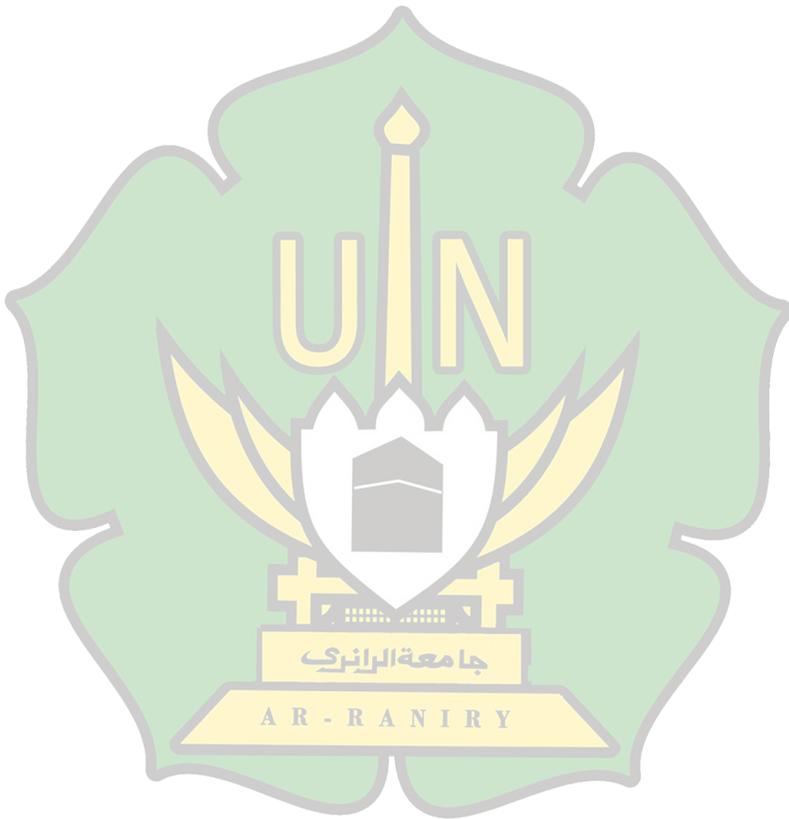
4. Strategi jangka waktu pada Bank Aceh syariah cabang Meulaboh adalah dengan memberikan kelonggaran bayar bagi nasabah produktif yang omsetnya menurun akibat dampak covid-19, sehingga nasabah kesulitan membayar angsurannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis menemukan beberapa saran yang bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan Bank Aceh syariah cabang Meulaboh Adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar melakukan kajian yang lebih dalam dan komprehensif tentang strategi bank dalam menstabilkan pembiayaan bermasalah di tengah masa-masa sulit ekonomi.
2. Bagi pihak Bank Aceh cabang Meulaboh tetap mempertahankan strategi-strategi yang telah dilakukan untuk menstabilkan pembiayaan selama pandemi covid-19 ini, bahkan harus dikembangkan dan dikemas sedemikian rupa agar meskipun ekonomi menurun, pembiayaan bank tetap tersalurkan dengan aman dan lancar. Dapat lebih meningkatkan produktifitasnya dan setiap saat mendampingi para nasabah.
3. Bagi Pemerintah agar dapat mendukung lembaga keuangan dalam menerapkan strategi-strategi untuk tetap menjaga

kestabilan perbankan. Dikarenakan hal tersebut dapat mempengaruhi perekonomian masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. (2008). *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan*. Jakarta: Pustaka Media.
- Admin. (2013, Oktober 11). *Strategi Harga atau Price pada Bank Syariah*. Diambil kembali dari Pusattesis.com:
<https://pusattesis.com/strategi-harga-atau-price-pada-bank-syariah/>
- Afrida, Y. (2015). Aplikasi Penetapan Diskon Dalam Pelunasan Murabahah Di Perbankan Syariah. *Mizani Vol 25, No 1*, 5-6.
- Agustin, A. (2020, Maret 28). *Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. Diambil kembali dari Bale Warga:
<https://sukabumiupdate.com/detail/bale-warga/opini/66831-Dampak-Pandemi-Covid-19-Pada-Pertumbuhan-Ekonomi-Indonesia>
- Al-Arif, M. N. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Aldi, A. d. (2020, November 25). *Kesiapan Perbankan Syariah Hadapi Resesi*. Diambil kembali dari Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah:
<https://knks.go.id/berita/325/kesiapan-perbankan-syariah-hadapi-resesi?category=1#:~:text=Kepala%20Divisi%20Perbankan%20Syariah%20Komite,dinilai%20memiliki%20kualitas%20lebih%20rendah.>

- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arikunto, S. (2001). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*. Jakarta : Bima Aksara.
- Arinal, A. I. (2017). Analisis solutif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Kajian Pada Produk Murabahah di Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Armingsih, S. Y. (2020, September 08). *Strategi Pemasaran Produk Bank Syariah Di Indonesia*. Diambil kembali dari jamberita:
<https://jamberita.com/read/2020/09/08/5961711/strategi-pemasaran-produk-bank-syariah-di-indonesia/>
- Asiyah, B. N. (2014). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Teras.
- Asri, R. K. (2018). *Pengaruh tingkat margin dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan Murabahah* . Lampung: UIN Raden Intan. جامعة البرزنجي
- Asworo, H. T. (2020, November 10). *Laba Bank Berguguran, Proyeksi OJK Sampai Akhir 2020*. Diambil kembali dari finansial.bisnis:
<https://finansial.bisnis.com/read/20201110/90/1315726/lll-aba-bank-berguguran-ini-proyeksi-bos-ojk-sampai-akhir-2020>
- Azwar. (2020, Juli 29). *Solusi Ekonomi dan keuangan islam saat Pandemi Covid-19*. Diambil kembali dari Pelaksanaan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan:

<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/solusiekonomi-dan-keuangan-islam-saat-pandemi-covid-19/>

- Beck, T. D.-K. (2010). Islamic vs Conventional Banking: Business Model, Efficiency and Stability,. *World Bank Policy Research Working Paper No.5446*.
- Bidari, S. F. (2020). Sektor Perbankan Di Covid-19. *Jurnal Penelitian di Bidang Hukum*, 2-3.
- Buchory, H. A. (2015, September 1). *Strategi produk bank*. Diambil kembali dari Fresh Consultant:
<https://www.freshconsultant.co.id/2015/09/01/strategiproduk-bank>
- Chandra, R. (2019). *Analisis Strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah di kantor pusat Bank Aceh Syariah*. Banda Aceh: Skripsi UIN Ar-raniry .
- Chang, T.-Z. d.-J. (1998). Market Orientation, Service Quality and Business Performance: a Conceptual Model and Empirical Evidence. *Journal of Service Marketing Vol.12, No.4*.
- Čihák, M. a. (2010). Islamic Banks and Financial Stability: An Empirical Analysis. *N Journal of Financial Services Research*, 95–113.
- David, F. R. (2011). *Strategic management*. Jakarta.
- Dewi, H. K. (2020, Oktober 02). *Ingat, ada diskon spesial dari Bank Mandiri dalam rangka HUT ke-22 hari ini (2/10)*. Diambil kembali dari kontan.co.id:
<https://keuangan.kontan.co.id/news/ingat-ada-diskon-spesial-dari-bank-mandiri-dalam-rangka-hut-ke-22-hari-ini-210>

- Disemadi, H. S. (2020). Banking credit restructuring policy amid COVID19 pandemi ini Indonesia. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(2).
- Djamil, F. (2012). *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Effendy, I. d. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Bank Syariah. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 222-223.
- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Elsiefy, E. (2013). Comparative Analysis of Qatari Islamic Banks Performance versus Conventional Banks Before. *Int. J. Bus. Commer*, 11- 41.
- Engel, J. B. (1994). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Faozah,U & A (2015). Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Akad Murabahah (Studi Kasus pada KJKS BMT Amanah Ummah KC. Karah Agung Surabaya). *Global Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 50.
- Ghofur, A. (2009). *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Groofer, P Mikel. (2010) *Fundamentals of Modern Manufacturing: Materials, Process, and systems* 4th Edition. London: John Wiley Sons, Inc
- Gunawan, M. d. (2017). *Strategi Model Perbankan Syariah Menghadapi Persaingan Di Era Masyarakat Ekonomi Asean*. Malang: CV IRDH.

- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Journal of Business & Entrepreneurship*, 83-92.
- Haloho, F. (2010). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pengembalian Kredit Mikro PT. BPD Jabar Banten KCP Dermaga*. Bogor: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Harmoko, I. (2017). Strategi Pemasaran Produk Bank Syariah. *Jurnal IAIN Kediri*.
- Harrington, R. J. (2011). Diambil kembali dari QSR brand value. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*: <https://doi.org/10.1108/ijchm06-2015-0300>
- Harrington, R. J. (2017). *International Journal of Contemporary Hospitality Management. QSR brand value*, 551-570. Diambil kembali dari QSR brand value.
- Hatane, S. M. (2013). Pengaruh Strategi Harga dan Strategi Produk. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1, 2*.
- Henard, D.H dan Szymanski, (2001), *Journal of marketing research* vol. XXXVIII august.
- Heniwati, E. (2019). Studi Empiris Kekuatan Stabilitas Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 149-150.
- Herawati. (2016). *Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Matic Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*. Medan: Skripsi Universitas Medan Area.

- Hermanto, B. (2008). *Lembaga Keuangan Syariah*. Pekanbaru: Suska Press.
- Himatansi. (2009) Metode Dan Pilar Inovasi Produk Bank Syariah. <http://www.himatansi.org/news130-metode-dan-pilar-inovasi-produk-bank-syariah.html>
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ihsan Effendi, P. H. (2020, Desember). Dampak Covid-19 terhadap Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*.
- Indriati, Heni. (2011). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Indonesia, B. (2007). *Booklet Stabilitas Sistem Keuangan*. Jakarta: Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan.
- Joewono, H. (2012). *The 5 Arrows of Strategy Management*. Jakarta: Arrbey.
- Kaufmann, D. K. (2007). The Worldwide Governance Indicators Project . *Answering The Critics, (February)*.
- Khasmir. (2008). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khasmir. (2009). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Khasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Khasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: The Millenium Edition, Prentice Hall International Edition.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. . Jakarta: Indeks Media Group.
- Kotler, P. a. (2004). *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Kotler, P. d. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. d. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, D. (2005). *Manajemen Perbankan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mahmoedin, H. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Makki, S. (2020, April 01). *Sri Mulyani: Skenario Terburuk Ekonomi RI Minus 0,4 Persen*. Diambil kembali dari [cnn.indonesia:
https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200401104553-532-489008/sri-mulyani-skenario-terburuk-ekonomi-ri-minus-04-persen](https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200401104553-532-489008/sri-mulyani-skenario-terburuk-ekonomi-ri-minus-04-persen)
- Manan, M. (1997). *Islamic Economic Theory and Practice*. Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa.

- Manik, C. E. (2021, Januari 15). *2020 Bank Aceh bukukan laba Rp 420 Miliar*. Diambil kembali dari m.bisnis.com:
<https://m.bisnis.com/sumatra/read/20210115/534/1343439/2020-bank-aceh-syariah-bukukan-laba-rp420-miliar>
- Mardani. (2014). *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Menon, A. B. (1997). Product Quality : Impact of Interdepartmental Interactions. *Journal of the Academy of Marketing Science* , 187-200.
- Mulyatiningsih, E. (2013). *Metodologi Penelitian Terapan*. Bandung: Alfabeta.
- Munandar, T. (2020, Agustus 07). *Kinerja Perbankan Aceh di tengah pandemi covid-19*. Diambil kembali dari ajnn.net:
<https://www.ajnn.net/news/kinerja-perbankan-aceh-di-tengah-pandemi-covid-19/index.html>
- Nugroho, A. (2011). *Hukum Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- OJK. (2017, Desember). Diambil kembali dari Statistik Perbankan Syariah:
[https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik/perbankansyariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2017/SPS Desember](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik/perbankansyariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2017/SPS%20Desember)
- Oktavira, B. A. (2020, September 22). *Berhakkah Bank Menolak Permohonan Reschedule Kredit?*
Diambil kembali dari Hukum Online.com:
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt575582f3520f0/berhakkah-bank-menolak-permohonan-ireschedule-i-kredit/>

- Parasuraman, A. V. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press .
- Pasrizal, H. (2010). Pemasaran Jasa Pada Bank Syariah. *JURIS*, Vol 9 No 2.
- Prapannetivuth, A. (2015). The Marketing Mix in Small Sized Hotels: A Case of Pattaya, Thailand. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 3903–3906.
- Pribadi, R. A. (2007). Strategi membangun kualitas pelayanan perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah berorientasi loyalitas pada BRI cabang Blora dan unit online-nya. *Jurnal studi manajemen dan organisasi*, 44-45.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rahman, M. (2015). Uji Ketahanan Krisis Terhadap Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Rashid, A. Y. (2017). Does Islamic banking really strengthen financial stability: Empirical evidence from Pakistan,. *International Journal of Islamic*, 130–148.
- Richard, M. (2020, Juli 23). *Ungguli Bank Konvensional, Pembiayaan Syariah Tumbuh 2 Digit Semester I/2020*. Diambil kembali dari Finansial Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20200723/231/1270281/ungguli-bank-konvensional-pembiayaan-syariah-tumbuh-2-digit-semester-i2020>.
- Rodoni, P., & Hamid, P. A. (2008). *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Zikrul Media Intelektual.

- Samad, A. (2013). Are Islamic Banks Immune from Global. *Glob. J. Manag.*, 1-6.
- Saprijal, M. d. (2015). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada S-Mart Swalayan Pasir Pengaraian). *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 43.
- Sari, D. I. (2015). Analisis Terhadap Peranan dan Strategi Bank Indonesia serta Pemerintah dalam menjaga Stabilitas Keuangan Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Keuangan*, 30-31.
- Sayekti, I. M. (2020, April 27). *Analisis Strategi Bank Menghadapi Covid*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://analisis.kontan.co.id/news/strategi-bank-menghadapi-covid-19>
- Schiffman, L. a. (2007). *Perilaku Konsumen, Edisi 7*. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- Schinasi, G. (2004). *Defining Financial Stability*. Diambil kembali dari *Glob. J. Manag. Bus. Res*: <http://doi.org/10.5089/9781451859546.001>
- Siagan. (2007). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Pustaka Cipta.
- Sidaruk, J. (2012). Perpanjangan kredit sebagai usaha menghindari kredit macet. Medan: Universitas HKBP Nonmensen.
- Sjahdeini, S. R. (2007). *Perbankan Islam dan Kedudukannya Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Utama Grafiti.
- Soekanto, S. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar. Edisi Baru*. Jakarta: Rajawali Press.

- Sugiono.(2012). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D Cet. Ke 8*. Bandung: Alfabeta.
- Sumitro,W. (1997). *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga Terkait (BAMUI dan Takfuly) di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Syarifuddin. (2020). Penyelesaian Pembiayaan bermasalah pada pembiayaan Murabahah di Bank Aceh Syariah Takengon. *Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*.
- Tahliani, H. (2020). Tantangan Perbankan Syariah dalam menghadapi Covid-19. *Jurnal Pemikiran Perbankan Syariah*.
- T, Nur Afrillita.(2013). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Sepeda Motor Pada Pt. Samekarindo Indah Di Samarinda. *Jurnal Administratsi Bisnis*
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Usanti, T. P. (2006). Restrukturisasi Pembiayaan Sebagai Salah Satu Upaya Penanganan Pembiayaan Bermasalah. *Perspektif Volume XI No.3* , 279.
- Wahlers, J. L. (1994). Competitive Factors and Performance. *International Journal of Production Economics Measurement : Applying the Theory of Constraints to Meet Customers Needs*, 230.
- Wahyuni, S. (2021, Juni 19). *Perencanaan Perpanjangan Masa Angsuran Pembiayaan Bank Syariah di Masa Pandemi*. Diambil kembali dari Kumparan:
<https://kumparan.com/sri-wahyuni-1608171586949946050/perencanaan-perpanjangan-masa->

angsuran-pembiayaan-bank-syariah-di-masa-pandemi-1vxfgOeQjeU/full

Wijayanti, Z. (2018). *Penerapan Rescheduling Dan Reconditioning Sebagai Upaya Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Kspps Marhamah Wonosobo Cabang Kertek*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.

Yuliyawati, A. (2019). *Pengaruh jumlah pembiayaan, jangka waktu pengembalian pembiayaan dan jaminan terhadap kelancaran pengembalian pembiayaan Murabahah*. Lampung: UIN Raden Intan.

Zulkifli, S. (2003). *Panduan Praktis transaksi Perbankan*. Jakarta: Zikrul Hakim.



LAMPIRAN

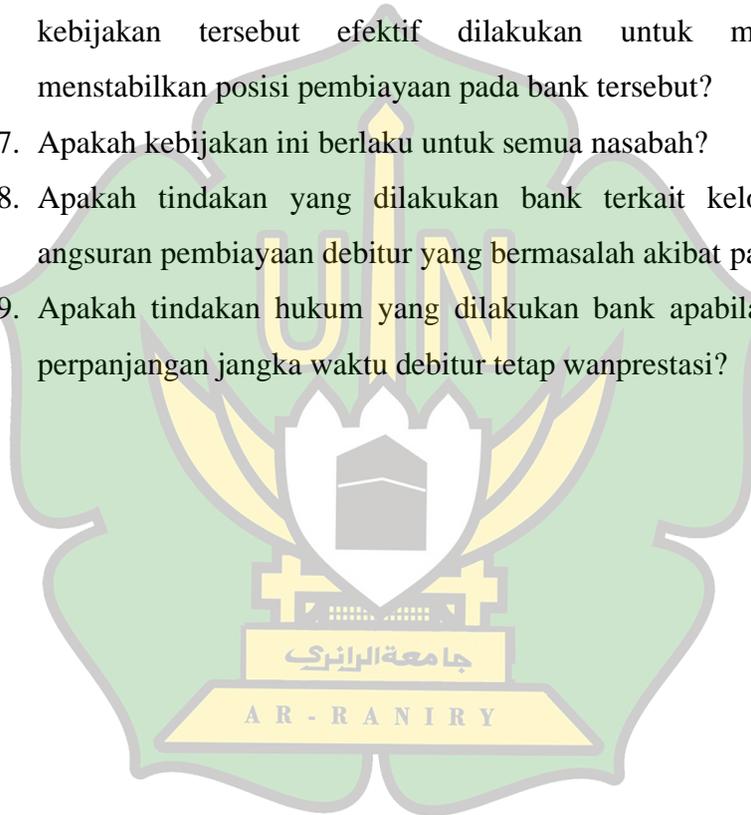
Lampiran 1

Pertanyaan Wawancara

1. Apakah kebijakan bank sejauh ini untuk memikat minat debitur mengambil pembiayaan pada bank tersebut?
2. Apakah bank memberikan potongan harga pada produk tertentu?
3. Adakah jangka waktu tertentu atau periode tertentu bank akan memakai strategi diskon?
4. Apakah bank memberikan potongan atas pelunasan hutang bagi debitur yang melunasi angsuran sebelum jatuh tempo waktu pelunasan?
5. Selama pandemi ini produk apa sajakah yang sudah dimiliki atau bahkan diciptakan bank untuk meningkatkan eksistensinya?
6. Pada masa pandemi saat ini, apa saja produk penyaluran dana yang menjadi unggulan dan aktif dijalankan sampai saat ini?
7. Adakah inovasi ataupun rancangan produk terbaru yang akan dimunculkan?
8. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menjamin kualitas dari pelayanan bank?
9. Apakah bentuk pelayanan yang disediakan bank untuk memudahkan nasabah bertransaksi selama covid?
10. Bagaimana upaya bank meningkatkan performanya?
11. Bagaimana karyawan menciptakan pelayanan yang dapat memuaskan nasabahnya?

12. Ketepatan dan ketelitian seperti apa yang dijalankan dalam perusahaan?
13. Hingga kini teknologi yang digunakan, apakah telah sesuai dan memadai?
14. Bagaimana sikap karyawan dalam menanggapi masalah nasabahnya?
15. Apakah ada pelayanan khusus bagi nasabah yang terdampak covid?
16. Bagaimana pendampingan yang dilakukan karyawan terhadap nasabah?
17. Apa bentuk jaminan yang diberikan perusahaan sehingga nasabah merasa aman bertransaksi pada bank tersebut?
18. Bagaimana kemampuan karyawan menumbuhkan kepercayaan nasabah?
19. Apakah upaya bank dalam mempertahankan kepercayaan nasabahnya?
20. Pelayanan seperti apa yang di berikan kepada nasabah yang mengalami kendala bayar?
21. Bagaimana pelayanan khusus yang diberikan bank untuk nasabah pembiayaan terdampak covid?
22. Bagaimanakah perhatian yang diberikan secara personal ke nasabah?
23. Kebijakan apakah yang diterapkan terkait pemberian perpanjangan jangka waktu pada pembiayaan bermasalah?

24. Bagaimana bank dalam meninjau kemampuan seorang debitur mampu membayar angsurannya?
25. Apa hal yang menjadi pertimbangan bank dalam memperpanjang waktu angsuran pembiayaan debitur?
26. Dengan diberikannya fasilitas tambahan waktu, apakah kebijakan tersebut efektif dilakukan untuk membantu menstabilkan posisi pembiayaan pada bank tersebut?
27. Apakah kebijakan ini berlaku untuk semua nasabah?
28. Apakah tindakan yang dilakukan bank terkait kelonggaran angsuran pembiayaan debitur yang bermasalah akibat pandemi?
29. Apakah tindakan hukum yang dilakukan bank apabila setelah perpanjangan jangka waktu debitur tetap wanprestasi?



Jawaban wawaancara

1. Selama covid ini ada kebijakan pemerintah untuk memberikan margin yang rendah kepada masyarakat dalam sebuah program Ekonomi Nasional. Dimana margin yang ditawarkan pada program ini lebih rendah dari margin sebelumnya. Selain kebijakan pemerintah, Bank Aceh juga memiliki program yang disebut pembiayaan program covid yang disalurkan kepada nasabah konsumen baru.
2. Bank menawarkan margin rendah dalam program pembiayaan covid untuk konsumen, selain itu bank juga menjalankan program PEN yang merupakan kebijakan dari pemerintah.
3. Program PEN tahap pertama disalurkan mulai Desember 2020-Mei 2021 sebesar 1,2 triliyun. Tahapan yang kedua disalurkan pada bulan Juni 2021 dengan anggaran yang sama. Selain itu bank memberikan keringanan bagi nasabah bank yang terdampak covid. Bank menawarkan restrukturisasi kepada pedagang dengan pilihan penundaan angsuran pokok margin, penurunan margin dan perubahan jangka waktu yang ditinjau dari penurunan omset nasabah selama covid.
4. Bagi nasbaah dengan itikad baik yang membayar angsuran sebelum waktu jatuh tempo pelunasan, bank akan memberikan diskon sisa margin kedepan. Nasabah hanya membayar pokoknya saja.

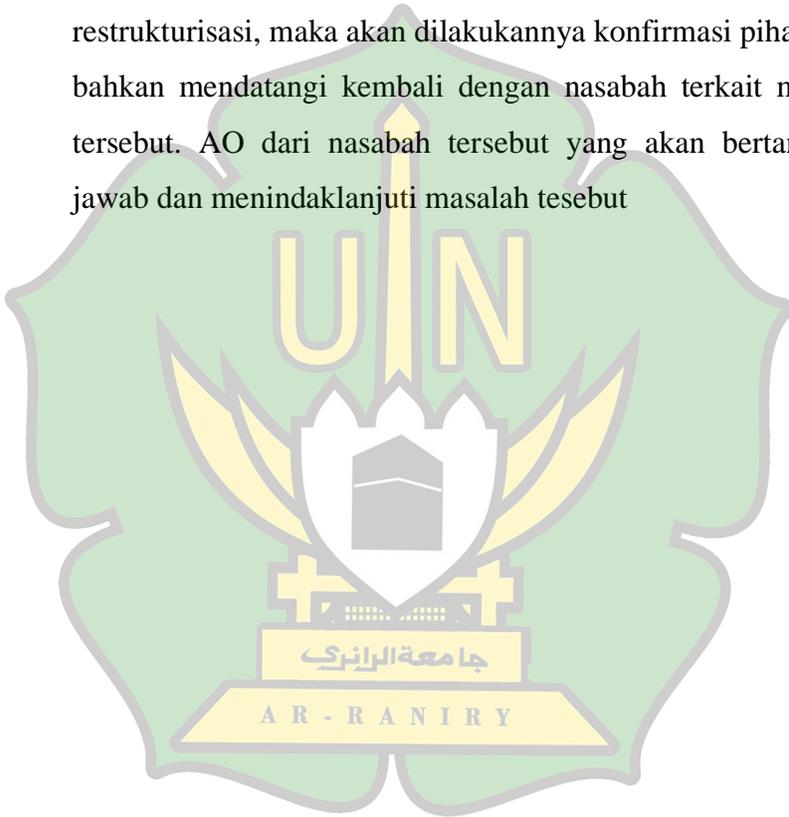
5. Bank selalu mengembangkan produknya, terutama layanan dengan mengembangkann debit card, *action mobile banking*, serta ATM setor Tarik tunai
6. Fokus bank selama covid ialah pada produk PEN dan program covid yang dirancang khusus dimasa pandemi dan penanganan restrukturisasi nasabah terdampak covid.
7. Sampai dengan saat ini Bank Aceh telah meiliki layanan debit card, *action mobile banking*, ATM galeri yang menyediakan setoran tunnai untuk memudahkan nasabah melakukan pembayaran (angsuran).
8. Selama covid ini pada pembiayaan, umumnya pihak *account officer* bank akan melakukan jemput nasabah untuk porspek awal serta melakukan pendekatan emosional, namun selama covid hanya melalui telephone atau bahkan video call.
9. Selama covid, bank memberikan pelayanan yang disediakan untuk memudahkan nasabah bertransaksi dalam bentuk *action mobile banking* debit card dan atm store.
10. Bank Aceh terus mengembangkan kualitas layanan bahkan produknya dan menyesuaikan diri dengan kondisi covid yang melarang keras untuk tidak mebentuk kerumunan.
11. Pelayanan kostumer bank juga memuaskan nasabah, dimana nasabah akan dilayani dengan cepat dan optimal. Nasabah pembiayaan akan didampingi oleh *account officer* yang kan memantau perkembangan usaha nasabah tersebut.

12. Karyawan akan melayani nasabah dengan fokus dalam hal mencatat transaksi.
13. Hingga kini bank telah memiliki teknologi *digital transaction* yang telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
14. Karyawan akan mendengarkan keluhan nasabah yang nantinya akan dicari jalan keluarnya bersama,
15. Bagi nasabah yang terdampak covid, akan dilakukannya pendekatan emosional dengan nasabah bersangkutan serta bank akan menawarkan restrukturisasi pembiayaan, dengan cara memperpanjang masa angsuran, memperkecil margin.
16. Bank melakukan pendampingan selama covid hanya sebatas video call atau telephone untuk mengetahui kondisi nasabah.
17. Pihak bank memberikan jaminan dalam bentuk fasilitas layanan yang memadai, karyawan yang baik tercermin dari tingkah laku serta kinerja mereka.
18. Dalam hal menumbuhkan kepercayaan nasabah, bank terus meningkatkan performa pelayanan serta variasi produknya.
19. Dalam hal mempertahankan kepercayaan nasabah, karyawan selalu menjaga kerahasiaan data setiap nasabahnya dan praktik perlindungan nasabah penyimpanan sangat ketat dilakukan dengan baik, selain itu dana nasabah dikelola dengan baik dan hati-hati.
20. Bagi nasabah yang mengalami kendala bayar, bank akan meninjau sebab akibat nasabah tersebut berkendala dalam hal

membayar angsurannya. Bank akan meninjau dari perkembangan usaha serta omset yang diterima perhari.

21. Sama halnya nasabah yang memiliki kendala bayar, bank akan melakukan analisis terhadap laporan keuangan nasabah tersebut, untuk membuktikan bahwa usaha nasabah tersebut memang benar mengalami dampak dari pandemi covid. Yang kemudian akan ditindak lanjuti.
22. Bank akan sangat memperhatikan pelayanan nasabah agar nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi.
23. Kebijakan bank terkait pembiayaan bermasalah ialah dengan menawarkan *restrukturisasi* pembiayaan kepada nasabah yang terbukti mengalami kendala dalam hal pembayaran.
24. Sebelumnya pihak bank akan melihat kondisi usaha nasabah, dimulai dengan melakukan pendekatan emosional dengan nasabah serta melihat perkembangan laporan keuangan atas usaha tersebut.
25. Bank akan memberikan restrukturisasi setelah bank melakukan survey terhadap usaha nasabah. Yang kemudian harus memenuhi persetujuan dari beberapa komite akan hal itu.
26. Kebijakan tersebut efektif dilakukan, karena selama covid ini banyak nasabah yang mengalami penurunan omset yang mengakibatkan kendala bayar, dengan adanya kebijakan restrukturisasi dapat membantu mereka dan meringankan angsuran bayar mereka.

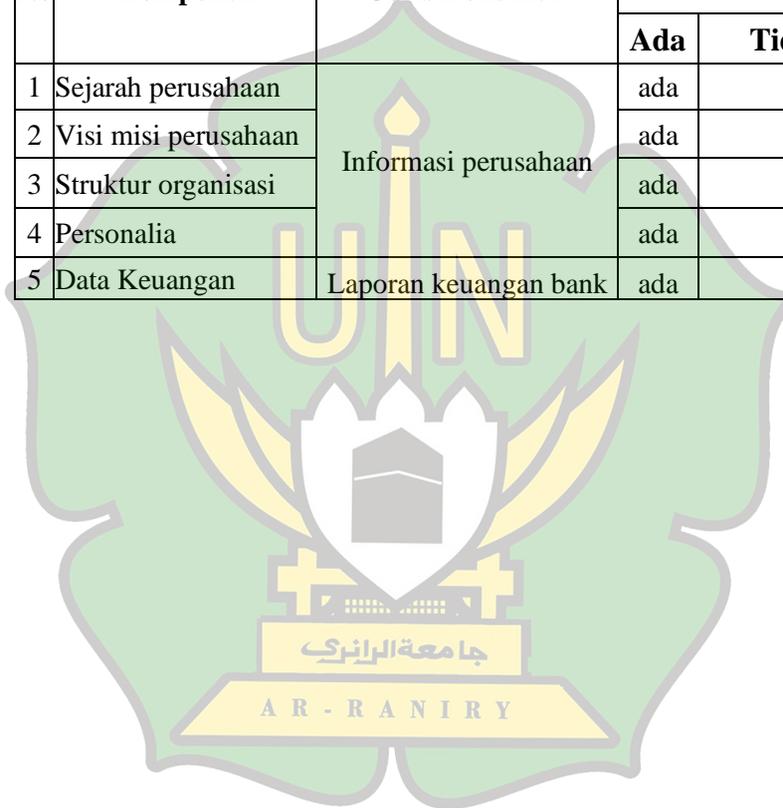
27. Kebijakan restrukturisasi ini berlaku untuk semua nasabah pembiayaan produktif.
28. Bank melakukan kebijakan restrukturisasi pembiayaan bagi nasabah yang bermasalah.
29. Bagi nasabah yang tetap wanprestasi setelah dilakukannya restrukturisasi, maka akan dilakukannya konfirmasi pihak bank bahkan mendatangi kembali dengan nasabah terkait masalah tersebut. AO dari nasabah tersebut yang akan bertanggung jawab dan menindaklanjuti masalah tersebut



Lampiran 2

Tabel 5.1
Pedoman studi dokumentasi

| No | Komponen | Jenis Dokumen | Keberadaan Dokumen | |
|----|----------------------|-----------------------|--------------------|-------|
| | | | Ada | Tidak |
| 1 | Sejarah perusahaan | Informasi perusahaan | ada | |
| 2 | Visi misi perusahaan | | ada | |
| 3 | Struktur organisasi | | ada | |
| 4 | Personalia | | ada | |
| 5 | Data Keuangan | Laporan keuangan bank | ada | |



Lampiran 3

Bukti Dokumentasi

Wawancara Account Officer Pembiayaan Bank Aceh syariah cabang Meulaboh 06 Oktober 2021

