

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Sumut

PT Bank Sumut dahulu dikenal sebagai Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan Akta Notaris Rusli Nomor 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok bank pembangunan daerah, bentuk badan usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan peraturan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara nomor 5 Tahun 1965, dengan modal dasar sebesar Rp. 100.000.000,00 dan saham dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatra Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II Sumatera Utara.

Pada tanggal 16 April 1999, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara nomor 5 tahun 1999, bentuk badan diubah kembali menjadi perseroan terbatas dengan nama Bank SUMUT. Perubahan tersebut dituangkan dalam Akta pendirian Alina Hanum Nasution, S.H., dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dibawah nomor C-8224 HT.01.01 TH 99, serta diumumkan dalam berita Republik Indonesia Nomor 54 tanggal 6 Juli 1999. Modal dasar pada saat itu ditetapkan sebesar Rp. 400.000.000,00 dan karena pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank, maka pada

tanggal 15 Desember 1999 melalui Akta Nomor 31, modal dasar ditingkatkan menjadi Rp. 500.000.000,00.

Anggaran dasar bank telah beberapa kali mengalami perubahan, terakhir dengan Akta Notaris Alina Hanum, S.H., Nomor 21 tanggal 9 Mei 2003 mengalami maksud dan tujuan serta kegiatan usaha, persetujuan dari lembaga yang berwenang mengenai pengangkatan Direksi, tugas dan wewenang Direksi, pengangkatan komisaris utama, tugas dan wewenang komisaris, Dewan Pengawas Syariah (DPS), tahun buku serta ketentuan pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) untuk penggabungan, peleburan, dan pengambilalihan bank.

Akta ini mendapat persetujuan dari Menteri kehakiman dan HAM RI Direktorat Jendral Administrasi Hukum Umum nomor C-28802 HT.0104. Tahun 2003 tanggal 10 Desember 2003 serta diumumkan dalam berita Negara RI nomor 40 tanggal 18 Mei 2004 tambahan Nomor 4656. Sesuai dengan rekapitulasi antara Pemerintah RI, Bank Indonesia (BI), dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Utara tanggal 17 Mei 1999 bank diikut sertakan dalam program rekapitulasi.

PT Bank SUMUT merupakan Bank Non Devisa yang berkantor pusat dan kantor cabang utama di jalan Imam Bonjol Nomor 18 Medan, sampai pada akhir tahun 2010 telah memiliki, 1 unit Kantor Pusat, 1 unit Cabang Utama Medan, 23 unit kantor Cabang Konvensional, 3 unit Kantor Cabang Syariah, 68 unit Kantor Cabang Pembantu Konvensional, 3 Unit Kantor Cabang Pembantu Syariah, 4 unit Kantor

Kas, 29 Payment Point, 19 unit Kas Mobil, 97 unit ATM dan 1 unit sentra UMK di Medan.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT. Bank SUMUT, Khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survei yang dilakukan 8 (delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan di atas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini, dan komitmen PT Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit usaha Syariah dengan

2 (dua) kantor cabang Syariah Medan dan kantor cabang Syariah Padang Sidempuan.

4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Sumut Syariah

4.1.2.1 Visi

“Untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat”.

4.1.2.2 Misi

“Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*”.

4.1.3 Makna Logo PT Bank Sumut



Gambar 4.1 Logo PT. Bank Sumut Syariah

Sumber : www.Banksumut.co.id

Adapun makna logo PT. Bank Sumut Syariah sebagai berikut:

4.1.3.1 Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf "U" yang saling berkaitan bersinergi membentuk huruf "S" yang merupakan kata awal "Sumut". Sebuah penggambaran bentuk

kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.

4.1.3.2 Warna jingga sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang *sportif* dan *profesional* sebagaimana misi Bank Sumut

4.1.3.3 Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana yang ada didalam statemen dan motto Bank Sumut. Jenis huruf "*Palatino Bold*" sederhana dan mudah dibaca.

4.1.3.4 Warna hijau mewakili suatu hasrat yang terus tumbuh dan berkembang. Tulisan Syariah di dalam logo bearti Bank Sumut yang pelaksanaan kegiatan perbankan bedasarkan hukum islam.

4.1.3.5 Penulisan Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

4.1.4 Fungsi PT Bank Sumut

Adapun Fungsi PT Bank Sumut yaitu Sebagai alat kelengkapan ekonomi daerah di bidang perbankan PT Bank SUMUT Syariah berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Umum seperti dimaksudkan pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, tentang

perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas

4.1.5.1 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut

Struktur organisasi adalah kesesuaian pembagian pekerjaan antara struktur dan fungsi, dimana terjadi penumpukan atau kekosongan pelaksanaan pekerjaan, dan ada tidaknya hubungan dan urutan diantara unit-unit kerja yang ada. Struktur organisasi menjelaskan pembagian aktivitas kerja, serta memperhatikan hubungan fungsi dan aktivitas sampai batasan-batasan tertentu.

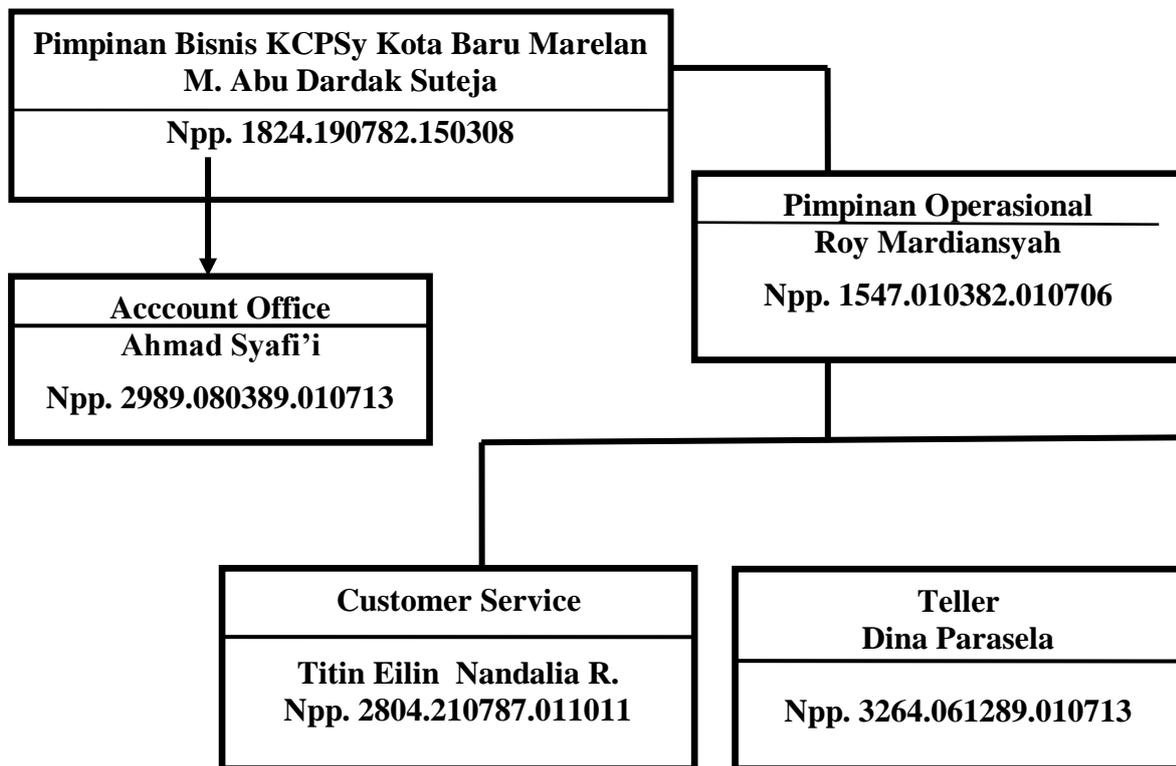
Selain itu struktur organisasi juga memperlihatkan tingkat *spesialisasi* aktivitas tersebut. Struktur organisasi juga menjelaskan hirarki dan susunan kewenangan, serta hubungan pelaporan (siapa melapor pada siapa). Dengan adanya struktur organisasi, maka *stabilitas* dan komunitas organisasi bisa tetap bertahan.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penetapan orang-orang atau personal-personal dari suatu perusahaan, dan untuk memperjelas dalam bidang masing-masing tiap personal sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai serta bagaimana seharusnya hubungan fungsional antara *personal* yang satu dengan yang lainnya.

Di dalam suatu lembaga atau bagian untuk melaksanakan suatu kegiatan agar terorganisasi dengan baik sebagaimana lazimnya

sangat diperlukan sekali struktur organisasi yang menggambarkan tentang pembagian tugas yang jelas dan terarah. Dengan struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga *efektivitas* dan *efisiensi* kerja dapat terwujud melalui kerjasama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru.

Sumber: PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان

4.1.5.2 Deskripsi Tugas

Setiap jabatan atau posisi pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelان memiliki tugas

dan tanggung jawab dari posisi tersebut dalam pekerjaannya. Penentuan tugas dan tanggung jawab setiap jabatan posisi yang ada pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Marelان Rayadi ditentukan berdasarkan pada tugas dan fungsi pekerjaan itu sendiri.

Berikut adalah deskripsi tugas dari masing-masing karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Marelان Raya:

Tabel 4.1 Deskripsi Tugas Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Marelان Raya

No.	Jabatan	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab
1.	Pimpinan Cabang PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelان	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memimpin, mengkoordinasi, mengarahkan, membimbing, mengawasi dan mengevaluasi para karyawan. 2. Memberikan sikap proses pengambilan keputusan dan memastikan resiko-resiko yang diambil atas setiap dalam keputusan dalam batas toleransi yang tidak merugikan bank baik saat maupun masa yang akan datang 3. Menyusun program kerja Kantor Cabang Pembantu sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya. 4. Mengajukan rencana anggaran, investasi,

		<p>inventaris dan jaringan kantor untung dituangkan kedalam rencana kerja anggaran Tahunan Bank.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/kerja dibawahnya. 6. Menindak lanjuti hasil temuan dan atau rekomendasi dari Kontrol Intern/Satuan Pemeriksa Internal (SPI)/ Pemeriksa Eksternal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada Pemimpin Cabang Induk. 7. Meminimalisir setiap potensi resiko yang mungkin terjadi pada setiap kegiatan operasional, kredit, likuidasi, pasar, dan resiko lainnya. 8. Melaporkan setiap resiko yang berpotensi terjadi atas setiap kegiatan kantor Cabang Pembantu Syariah kepada Direksi. 9. Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat Kelompok Pemutus Kredit atas permohonan kredit yang diajukannya.
2.	Pimpinan Operasional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengawasi pengelolaan pelaksanaan kegiatan perusahaan 2. Mengawasi pengelolaan pelaksanaan project.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Melakukan koordinasi kerja harian. 4. Melaksanakan jadwal dan kegiatan pevelangan 5. Mengecek status kegiatan pelaksanaan project. 6. Memahami dan mengenal nama, spesifikasi dan fungsi dari tiap – tiap barang 7. Mempersiapkan serta menginput dokumen-dokumen agunana nasabah
3.	<i>Account Office</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenalkan produk kepada konsumen/nasabah 2. Menjaga hubungan baik dengan konsumen/nasabah 3. Berkoordinasi dengan maketing dalam membuat perencanaan pemasaran. 4. Memberikan solusi terhadap konsumen/nasabah ketika mengalami masalah 5. Menganalisa kelayakan calon nasabah dalam hal pemberian kredit. 6. Membuat laporan mingguan dan bulanan
4.	<i>Costumer Service</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan surat keterangan bank, buku cek. 2. Penerbitan ATM dan penutupan ATM 3. Melakukan perubahan data nasabah 4. Pembukaan rekening baru 5. <i>Croseling</i> produk (menawarkan produk lain

		yang dibutuhkan nasabah). 6. <i>Handling compline</i> (penanganan keluhan nasabah).
5.	Teller	1. Membuat rincian kas (modal awal) untuk transaksi harian. 2. Menerima kas (modal awal) dari Head Teller. 3. Menghitung fisik kas (uang) sesuai dengan pemberian kas dari Teller. 4. Melakukan transaksi penarikan dan pemindah bukuan 5. Melakukan penarikan tunai nasabah maupun antar kantor.

Sumber: Data Diolah

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Kendala dan Hambatan dalam Pembiayaan Bermasalah.

Pembiayaan bermasalah adalah suatu kondisi nasabah yang tidak mampu memenuhi kewajiban pembayarannya kepada lembaga keuangan syariah baik secara penuh maupun sebagian, sesuai dengan akad yang telah disepakati.

Pada PT Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan ditemukan adanya data pembiayaan yang bermasalah. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan PT Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan sebagai berikut:

Menurut Bapak Muhammad Syafi'i selaku *Account Office* (AO) menyampaikan bahwa:

“Pada tahun 2020-2024 nasabah mengalami pembiayaan bermasalah sekitar 57 orang dengan jumlah kolektibilitas 261. Permasalahan tersebut terjadi karena beberapa hal seperti nasabah terlambat melaksanakan pembayaran dikarenakan mengalami PHK sehingga pelaksanaan dalam pembayaran tidak dapat berjalan dengan lancar sehingga timbul pembiayaan bermasalah terhadap pihak PT Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan.”

Kesimpulan dari pernyataan tersebut adalah bahwa antara tahun 2020-2024, PT Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan menghadapi tantangan dalam pembiayaan, dengan 57 nasabah mengalami masalah dalam pembayaran yang tercatat dengan kolektibilitas sebesar 261. Masalah ini sebagian besar disebabkan oleh keterlambatan pembayaran akibat pemutusan hubungan kerja (PHK) yang dialami oleh nasabah, sehingga mengganggu kelancaran pembayaran mereka.

Selain itu permasalahan dalam pembiayaan bermasalah juga terdapat faktor-faktor seperti faktor keluarga, ekonomi dan lingkungan. dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Syafi'i menyampaikan bahwa:

“Nasabah mengalami permasalahan diantaranya dari beberapa faktor seperti, faktor keluarga yaitu nasabah mengalami dinamika keluarga (Kasus Perceraian), faktor ekonomi yaitu nasabah memiliki kesulitan dalam keuangan dan mengalami kesulitan pada pendapatan pada sektor usaha. Pada faktor lingkungan terdapat permasalahan dalam perubahan iklim. Karena banyak nasabah yang mengalami kesulitan akibat dari bencana alam atau perubahan iklim yang ekstrem dapat mengganggu produksi dan pendapatan terutama bagi nasabah di sektor pertanian”.

Kesimpulan dari pernyataan tersebut adalah bahwa nasabah mengalami berbagai permasalahan yang berdampak pada kemampuan mereka untuk memenuhi kewajiban keuangan. Faktor-faktor yang berkontribusi termasuk dinamika keluarga seperti perceraian, kesulitan ekonomi yang memengaruhi pendapatan usaha, serta dampak lingkungan akibat perubahan iklim. Bencana alam dan kondisi iklim yang ekstrem khususnya mengganggu produksi dan pendapatan nasabah di sektor pertanian, memperburuk situasi keuangan mereka.

Selain itu, terdapat kendala dan hambatan pada penanggulangan pembiayaan bermasalah seperti, Kurangnya Edukasi *Finansial*, Proses Penilaian yang Rumit, *Regulasi* dan Kebijakan, dan Komunikasi yang Tidak Efektif. Dalam hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Syafi'i menyampaikan bahwa:

“Dalam penanggulangan pembiayaan bermasalah terdapat kendala dan hambatan yang terjadi seperti kurangnya edukasi *finansial* yaitu banyak nasabah yang mungkin tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang manajemen keuangan, sehingga sulit untuk mengelola pembiayaan dengan baik. Selain itu, proses penilaian yang rumit dalam pengajuan pembiayaan dapat membuat nasabah merasa terbebani dan mengurangi minat untuk mengajukan pembiayaan baru. Dan juga regulasi dan kebijakan internal bank atau *regulasi* pemerintah yang ketat dapat menghambat fleksibilitas dalam penanganan pembiayaan bermasalah serta komunikasi yang tidak efektif antara bank dan nasabah dapat menyebabkan misinterpretasi dan kesalahpahaman mengenai kewajiban dan opsi yang tersedia.”

Kesimpulan dari pernyataan tersebut adalah bahwa penanggulangan pembiayaan bermasalah dihadapkan pada beberapa kendala dan hambatan signifikan. Kurangnya edukasi finansial di

kalangan nasabah mengakibatkan kesulitan dalam manajemen keuangan, sementara proses penilaian yang rumit dapat membuat nasabah merasa terbebani, sehingga mengurangi minat mereka untuk mengajukan pembiayaan baru. Selain itu, regulasi dan kebijakan yang ketat dari bank dan pemerintah menghambat fleksibilitas dalam menangani masalah pembiayaan. Komunikasi yang tidak efektif antara bank dan nasabah juga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman mengenai kewajiban dan opsi yang tersedia, yang semakin memperburuk situasi.

4.2.2 Strategi Penanggulangan Pembiayaan Bermasalah

Strategi penanggulangan pembiayaan bermasalah menurut penelitian (Siti Sarmila, 2021) yaitu langkah-langkah atau pendekatan yang dirancang untuk mengatasi dan meminimalkan risiko serta dampak dari pembiayaan yang tidak lancar.

Dalam pembiayaan bermasalah yang disebabkan oleh beberapa faktor, PT Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan memberikan strategi untuk menanggulangi pembiayaan bermasalah Kepemilikan Rumah Komersil seperti penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), penataan kembali (*restructuring*), penyelesaian melalui jaminan tidak bergerak, hapus buku dan hapus tagih (*write off*).

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Syafi'i menyatakan bahwa:

“Kendala dan hambatan pada pembiayaan bermasalah membutuhkan strategi dalam menanggulangnya seperti penjadwalan kembali yaitu merujuk pada proses pengaturan ulang jadwal atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Ini biasanya dilakukan dalam konteks pengelolaan pinjaman atau pembayaran, di mana klien atau nasabah mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajiban pembayaran pada waktu yang telah ditentukan. Penjadwalan kembali bertujuan untuk memberikan fleksibilitas kepada nasabah, sehingga mereka dapat melanjutkan kewajiban finansial mereka tanpa mengalami tekanan yang berlebihan. Proses ini mencakup peninjauan kembali syarat-syarat pinjaman, seperti jangka waktu, jumlah cicilan, dan suku bunga, agar lebih sesuai dengan kemampuan pembayaran nasabah.”

Kendala dan hambatan pada pembiayaan bermasalah memerlukan strategi yang efektif untuk menanggulangnya. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah penjadwalan kembali (*rescheduling*). Proses ini melibatkan pengaturan ulang jadwal atau rencana yang telah ditetapkan, khususnya dalam konteks pengelolaan pinjaman atau pembayaran. Penjadwalan kembali bertujuan untuk memberikan *fleksibilitas* kepada nasabah, memungkinkan mereka untuk memenuhi kewajiban finansial tanpa tekanan berlebihan.

Selain itu strategi yang dapat dilakukan yaitu melakukan persyaratan kembali (*reconditioning*) yang bertujuan untuk memberikan solusi yang lebih sesuai dengan kondisi finansial nasabah. Ini dapat mencakup perubahan dalam struktur pinjaman, seperti penyesuaian suku bunga, perpanjangan jangka waktu, atau *modifikasi* jumlah cicilan. Dengan demikian, *reconditioning* membantu nasabah untuk kembali pada jalur keuangan yang lebih stabil, sambil tetap menjaga hubungan yang baik dengan lembaga keuangan.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Syafi'i menyampaikan bahwa:

“Strategi yang dapat dilakukan untuk menanggulangi pembiayaan bermasalah adalah dengan melakukan persyaratan kembali untuk memberikan solusi yang lebih sesuai dengan kondisi finansial nasabah. Hal ini seperti perubahan dalam struktur pinjaman, seperti penyesuaian suku bunga, perpanjangan jangka waktu, atau modifikasi jumlah cicilan.”

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut bahwa Strategi yang efektif untuk menanggulangi pembiayaan bermasalah adalah melalui proses persyaratan kembali (*reconditioning*). Langkah ini bertujuan untuk memberikan solusi yang lebih sesuai dengan kondisi finansial nasabah yang mengalami kesulitan. Melalui perubahan dalam struktur pinjaman—seperti penyesuaian suku bunga, perpanjangan jangka waktu, atau modifikasi jumlah cicilan—nasabah dapat lebih mudah memenuhi kewajiban pembayaran mereka. Dengan demikian, persyaratan kembali tidak hanya membantu nasabah untuk kembali stabil secara finansial, tetapi juga memperkuat hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan.

Strategi untuk penanggulangan pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan penataan kembali (*restructuring*) yaitu proses penyesuaian keseluruhan struktur pinjaman yang dimiliki oleh nasabah. Proses ini biasanya dilakukan ketika nasabah mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran, dan bertujuan untuk menciptakan solusi yang lebih berkelanjutan.

Seperti hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Syafi'i menyatakan bahwa:

“Strategi yang dilakukan dapat melakukan penataan kembali yang melibatkan perubahan signifikan dalam syarat-syarat pinjaman, termasuk namun tidak terbatas pada perubahan suku bunga, jangka waktu, dan jumlah cicilan. Selain itu, penataan kembali juga dapat mencakup pengaturan ulang aset atau kewajiban lain yang dimiliki nasabah. Dengan langkah ini, nasabah diharapkan dapat lebih mudah mengelola utang mereka dan memperbaiki kondisi keuangan secara keseluruhan, sambil tetap menjaga hubungan yang baik dengan lembaga keuangan.”

Kesimpulan dari hasil wawancara menyatakan bahwa Strategi penataan kembali (*restructuring*) merupakan langkah penting dalam mengatasi masalah pembiayaan nasabah. Proses ini melibatkan perubahan *signifikan* dalam syarat-syarat pinjaman, termasuk penyesuaian suku bunga, jangka waktu, dan jumlah cicilan, serta pengaturan ulang aset atau kewajiban lainnya. Melalui penataan kembali, nasabah diharapkan dapat lebih mudah mengelola utang mereka dan memperbaiki kondisi keuangan secara keseluruhan. Langkah ini tidak hanya membantu nasabah, tetapi juga berkontribusi pada pemeliharaan hubungan yang baik antara nasabah dan lembaga keuangan.

Selain itu, strategi yang dapat dilakukan dalam penanggulangan pembiayaan bermasalah yaitu dengan melakukan penyelesaian melalui jaminan tidak bergerak. Seperti hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Syafi'i menyatakan bahwa:

“Strategi dalam penanggulangan pembiayaan bermasalah yaitu dengan melakukan penyelesaian melalui jaminan tidak bergerak yang merujuk pada proses penyelesaian utang atau kewajiban yang dilakukan dengan memanfaatkan aset tetap yang tidak bergerak, seperti tanah atau bangunan, sebagai jaminan. Hal ini, jika nasabah gagal memenuhi kewajiban pembayaran, pihak bank dapat mengambil alih atau menjual jaminan tersebut untuk menutupi kerugian. Proses ini memberikan perlindungan bagi pihak bank dan sekaligus memberikan nasabah kesempatan untuk menyelesaikan utang mereka dengan cara yang lebih terstruktur. Dengan penggunaan jaminan tidak bergerak, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan antara nasabah dan lembaga keuangan, serta meminimalisir risiko yang mungkin timbul dari pembiayaan bermasalah.”

Kesimpulan pada strategi penanggulangan pembiayaan bermasalah melalui penyelesaian dengan jaminan tidak bergerak merupakan pendekatan yang *efektif*. Proses ini melibatkan pemanfaatan aset tetap, seperti tanah atau bangunan, sebagai jaminan untuk menyelesaikan utang. Jika nasabah gagal memenuhi kewajiban pembayaran, bank memiliki hak untuk mengambil alih atau menjual jaminan tersebut guna menutupi kerugian. Pendekatan ini tidak hanya melindungi pihak bank, tetapi juga memberikan kesempatan bagi nasabah untuk menyelesaikan utang secara lebih terstruktur. Dengan penggunaan jaminan tidak bergerak, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan antara nasabah dan lembaga keuangan, serta meminimalisir risiko yang mungkin muncul dari pembiayaan bermasalah.

Selain itu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan hapus buku dan hapus tagih (*write off*). Sebagaimana yang terdapat dalam hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Syafi'i menyatakan bahwa:

“Strategi selanjutnya yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan hapus buku dan hapus tagih. Hapus buku berarti bahwa bank secara resmi menghapus piutang tersebut dari catatan akuntansinya. Ini dilakukan setelah semua upaya penagihan telah dilakukan dan diyakini bahwa piutang tersebut tidak akan terbayar. Sedangkan, hapus tagih adalah langkah selanjutnya, di mana bank mengakui bahwa piutang tersebut tidak akan ada kemungkinan untuk ditagih di masa depan. Proses ini biasanya diikuti dengan pelaporan kepada otoritas terkait dan mempengaruhi laporan keuangan bank.”

Kesimpulan dari hasil wawancara yaitu Strategi yang dapat dilakukan dalam penanganan pembiayaan bermasalah adalah melalui proses hapus buku dan hapus tagih. Hapus buku merupakan langkah di mana bank secara resmi menghapus piutang dari catatan akuntansi setelah semua upaya penagihan dilakukan dan piutang dianggap tidak dapat terbayar. Selanjutnya, hapus tagih mengakui bahwa piutang tersebut tidak memiliki kemungkinan untuk ditagih di masa depan, yang kemudian diikuti dengan pelaporan kepada otoritas terkait. Proses ini penting untuk menjaga kesehatan laporan keuangan bank dan memungkinkan fokus pada piutang yang masih bisa ditagih, meskipun diiringi dengan pengakuan kerugian dari utang yang tidak terbayar.

Dalam kendala dan hambatan penanggulangan pembiayaan bermasalah terdapat kendala yang terjadi yaitu komunikasi yang tidak *efektif*. Untuk mengatasi hal tersebut dapat dilakukan strategi pendekatan penanganan komunikasi kepada Nasabah. Seperti dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Syafi'i mengatakan bahwa:

“Tahap awal penanganan dimulai dengan komunikasi melalui telepon. Jika tidak ada respons dari nasabah, maka petugas bank akan melakukan kunjungan langsung ke kediaman nasabah untuk mengidentifikasi secara mendalam kendala yang dihadapi. Tujuan kunjungan ini adalah untuk memahami secara komprehensif faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pembayaran, sehingga solusi yang tepat dapat diberikan.”

Selain itu Bapak Muhammad Syafi’I menyampaikan bahwa:

“Apabila komunikasi melalui telepon dan kunjungan tidak membuahkan hasil, maka petugas bank akan mengirimkan surat peringatan secara bertahap. Surat peringatan ini bertujuan untuk memberikan teguran kepada nasabah dan memberikan tenggat waktu yang jelas untuk melunasi kewajiban. Jika setelah beberapa kali peringatan nasabah tetap tidak merespon, bank berhak mengambil tindakan hukum, seperti eksekusi agunan atau pelelangan aset. Lelang adalah penjualan barang yang terbuka untuk umum dengan penawaran harga secara tertulis atau lisan yang semakin meningkat untuk mencapai harga tertinggi yang didahului dengan pengumuman lelang.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa pihak Bank akan mengambil tindak seperti komunikasi lewat telepon lalu pengunjungan ke kediaman nasabah. Dan apabila tidak membuahkan hasil akan diberikan surat peringatan satu, dua, dan tiga.

Selain itu jika tidak membuahkan hasil dari pihak nasabah maka pihak Bank SUMUT akan melakukan tindakan selanjutnya yaitu restrukturisasi. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Syafi’i yaitu:

“Apabila tidak ada jawaban dari pihak nasabah maka pihak Bank akan melakukan tindakan dengan restrukturisasi. Restrukturisasi adalah proses penyesuaian atau pengaturan ulang syarat-syarat pinjaman yang ada untuk membantu nasabah yang mengalami kesulitan keuangan. Proses ini bertujuan untuk menciptakan solusi

yang lebih berkelanjutan, sehingga nasabah dapat memenuhi kewajiban pembayaran mereka dengan lebih baik.”

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah Jika tidak ada respons dari pihak nasabah, bank akan mengambil langkah untuk melakukan *restrukturisasi*. *Restrukturisasi* merupakan proses penyesuaian atau pengaturan ulang syarat-syarat pinjaman yang bertujuan untuk membantu nasabah yang mengalami kesulitan keuangan. Dengan pendekatan ini, bank berusaha menciptakan solusi yang lebih berkelanjutan, sehingga nasabah dapat lebih mudah memenuhi kewajiban pembayaran mereka. Langkah ini tidak hanya menguntungkan nasabah, tetapi juga berkontribusi pada pemeliharaan hubungan yang baik antara nasabah dan lembaga keuangan.