

BAB I

PENDAHULUAN

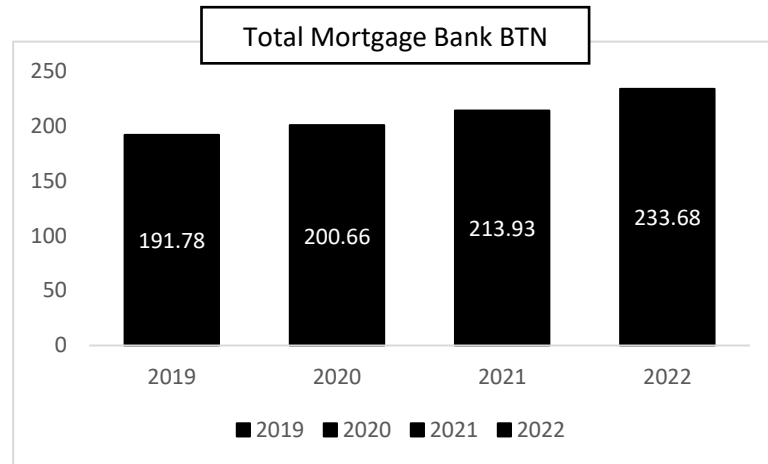
1.1. Latar Belakang Penelitian

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya dilakukan tanpa menerapkan sistem bunga dan tujuan utamanya ialah memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah Islam. (Umam, 2013). Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. (Karim, 2013). Pelaksanaan fungsi-fungsi perbankan sebenarnya telah menjadi tradisi sejak zaman Rasulullah, seperti pembiayaan, penitipan harta, pinjam-meminjam uang, bahkan pengiriman uang.

Salah satu Bank Syariah di Indonesia adalah PT Bank Tabungan Negara Syariah yang merupakan unit usaha syariah dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari Bank Tabungan Negara yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip syariah, dan memberi manfaat yang setara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan nasabah dari Bank.

Tabel 1.1

Total Penyaluran Dana KPR Bank Tabungan Negara



Sumber: Annual Report Bank Tabungan Negara (Data diolah), 2023

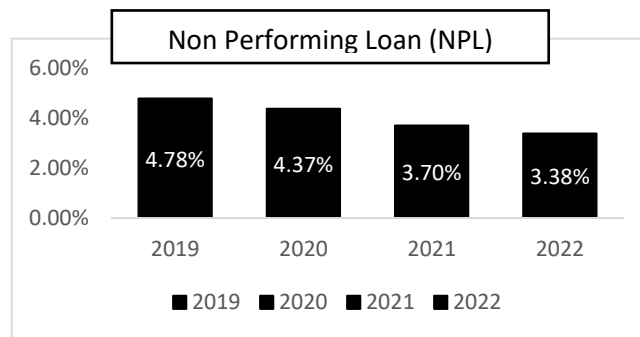
Pertumbuhan pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara belakangan ini bertumbuh sangat pesat. Bahkan jika dilihat dari 4 tahun terakhir pembiayaan KPR Bank Tabungan Negara terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa pembiayaan KPR di Bank BTN masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia. Namun dengan pertumbuhan bisnis KPR Bank Tabungan Negara yang pesat ini tidak lepas dari risiko pembiayaan bermasalah atau *Non Performing loan* (NPL). Sehingga Bank Tabungan Negara harus memiliki strategi agar tingkat NPL di Bank Tabungan Negara dapat terkendali.

Pembiayaan bermasalah merupakan risiko yang terkandung dalam setiap pemberian pembiayaan oleh bank. Risiko tersebut berupa keadaan dimana pembiayaan tidak dapat kembali tepat pada waktunya dan hal tersebut menjadi ancaman serius bagi

bank itu sendiri. Karena seperti yang kita ketahui bahwa pembiayaan merupakan salah satu sumber pendapatan bank. Berdasarkan PBI nomer 20/8/PBI/2018 tentang *rasio to value* untuk kredit properti, *rasio financing to value* untuk pembiayaan properti dan uang muka untuk pembiayaan bermotor menyebutkan bahwa rasio NPL untuk total pembiayaan secara bruto kurang dari 5%. Apabila suatu bank memiliki persentase NPL diatas 5% maka dapat dianggap bank tersebut gagal dalam mengelola pembiayaannya. Selain itu pembiayaan bermasalah juga berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut sehingga enggan untuk menaruh dananya di bank tersebut. Dampaknya bank tersebut akan kekurangan dana pihak ketiga dan menjadi bank yang tidak likuid yang tentunya akan sangat berbahaya bagi kelangsungan usaha bank itu tersendiri.

Tabel 1.2

Total Non Performing Loan Bank Tabungan Negara



Sumber: Annual Report Bank Tabungan Negara (Data diolah), 2023

Berdasarkan Report Bank Tabungan Negara tahun 2022, Bank BTN mencatatkan penurunan NPL di setiap tahunnya, bahkan di tahun 2022 mencatatkan Nilai NPL

Gross sebesar 3,38% per Desember 2022. Hal tersebut dapat tercapai karena strategi Bank BTN yang efektif dalam mengelola pembiayaannya. Dimulai dengan melakukan pembinaan kepada nasabah baik dengan pendekatan litigasi ataupun non litigasi. Jika hasil profiling nasabah didapatkan nasabah yang kooperatif dan memiliki masalah keuangan sementara maka pihak bank dapat memberikan restrukturisasi untuk meringankan beban nasabah, sehingga nasabah dapat memperbaiki masalah ekonominya. Namun jika sudah tidak kooperatif dan tidak dapat dibina kembali, maka bank BTN akan melakukan proses penyelamatan pembiayaan dengan cara lelang hak tanggungan atau mekanisme penyelamatan lainnya yang diatur dalam ketentuan yang berlaku di bank BTN itu sendiri. Hal tersebut yang menjadi alasan NPL bank BTN dari tahun ke tahun terus mengalami penurunan.

Sehubungan dengan masalah di atas maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir yang berjudul **“STRATEGI PENANGANAN NASABAH DAN SISTEM PENGELOLAAN NASABAH PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SYARIAH TASIKMALAYA”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pembiayaan KPR bermasalah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.
2. Bagaimana strategi pembinaan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.

3. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam strategi pembinaan nasabah pembiayaan KPR dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.
4. Bagaimana solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada strategi pembinaan nasabah pembiayaan KPR dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilaksanakan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya yaitu untuk mengetahui:

1. Faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan KPR bermasalah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.
2. Strategi pembinaan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.
3. Hambatan yang dihadapi dalam strategi pembinaan nasabah pembiayaan KPR dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.
4. Solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada strategi pembinaan nasabah pembiayaan KPR dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.

1.4. Kegunaan penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan baik dalam dunia pengetahuan maupun perusahaan. Adapun kegunaan penelitian yang diperoleh antara lain adalah untuk:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan strategi penanganan nasabah dan sistem pengelolaan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya, serta tambahan referensi perpustakaan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis

Selain menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) dalam menyelesaikan pendidikan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman materi yang telah dipelajari selama perkuliahan terutama mengenai objek dalam praktik kerja.

- b. Bagi Lembaga Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Diharapkan dapat dijadikan bahan informasi bagi aktivitas akademik sebagai pelengkap buku-buku di perpustakaan.

- c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan perbaikan bagi perusahaan mengenai strategi penanganan dan sistem pengelolaan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya.

d. Bagi Pembaca

Memberikan pengetahuan praktis dan dapat dijadikan sumber informasi mengenai strategi penanganan dan sistem pengelolaan nasabah serta dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penyesunan Tugas Akhir selanjutnya.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan praktik kerja penulis untuk memperoleh data dan informasi dalam rangka penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Yudanegara No. 14, Tasikmalaya 46112 Telp. (0265)337383-310612.

Waktu penelitian dilaksanakan selama satu bulan atau 30 hari kerja yang terhitung dari tanggal 19 Desember 2022 sampai dengan 27 Januari 2023 dengan waktu lima hari kerja dalam seminggu dari hari Senin sampai Jumat yang dimulai pada Pukul 08.00-16.00 WIB.

Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan tabel matriks sebagai berikut:

Tebel 1.3

Matriks Waktu Pembuatan Tugas Akhir

No	Jenis Kegiatan	BULAN KE:																			
		FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Rekomendasi pembimbing		■																		
2	ACC judul tugas akhir			■																	
3	Konsultasi awal bimbingan				■	■															
4	Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi						■							■	■	■					
5	Seminar Tugas Akhir																		■		
6	Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi																				■

Sumber: Pedoman Penulisan Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, 2023